

في علم النفس والصحة النفسية  
في مجال الصناعة

## اضطراب البكاء السعدي ونفعالي العمال والنقل العام للشطابين

دراسة ميدانية

قام بها :

الدكتور

محمد الحميد غاني

دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية

بالاشتراك مع :

ملازم . صلاح عميرة علي

محمد عبد الله عبد التكليف

المصالح الاجتماعية بالقوات المسلحة الاحتياطية

الباحث الاجتماعي بهيئة أنقل العام بالخمسة

حقوق الطبع والنشر محفوظة للباحثين

أهدأملت ٢٠٠٣

أمره المرحوم الأستاذ/محمد سعيد البسوي  
الإستغذرية

في علم النفس والصحة النفسية  
في مجال الصناعة

## اضطراب انبعاث البعد الانفعالي لعمال النقل العام المشغلين

دراسة ميدانية

قام بها :

الدكتور

محمد الحميد رفاي

دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية

بالاشتراك مع :

محمد عبد الله عبد اللطيف      ملازم . صلاح عميرة علي  
الباحث الاجتماعي بهيئة النقل العام بالقاهرة      الخصاصي اجتماعي بالقوات المسلحة الاحتياطية

حقوق الطبع والنشر محفوظة للباحثين



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## أهداء

- إلى كل العاملين في ميدان العمل والعمل .
  - إلى كل المهتمين برعاية الإنسان كفرد دون اعتبار لجنس أو لون أو ثروة .
  - وإلى كل من أسهم في نجاح هذا الجهد المتواضع .
- نهدي هذا البحث

الباحثون

شوال سنة ١٤٩١ هجرية  
الموافق ديسمبر سنة ١٩٧١ ميلادية



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### شكر وتقدير

يرى الباحثون وهم يقدمون هذا البحث ان يتقدموا للوي الفضل الكبير في المساعدة على انجازه بخالص الشكر ، وعظيم الامتنان ، لما قدموه من خدمات ومساعدات كانت في الحقيقة هي العين في وصول هذا البحث الى صورته الحالية .

ان هذه الصورة التي امتازت فيها كل من الناحية العلمية بالناحية العملية وهما ناحيتان نرجو ان تكونا قد حققنا على خير وجه دراسة مشكفة البحث التي تهتم بدراسة الاضطرابات الانفعالية لعمال النقل العام المشكلين ، ودورها في علاقتهم بالجمهور ، قد افادت كثيرا من جهود ومعاونة عدد كبير من ذوي الفضل .

والباحثون ان يقدمون للكثيرين ممن عاونوا في انمام هذا البحث بالخدمات او بالمعلومات اللازمة او بتسهيل امور اجراء تجريبتهم او بتشجيعهم العظيم اتما يقدمون لهم جزيل الشكر والامتنان .

هنا يعترف مقدمو هذا البحث بالشكر العظيم للسيد المقدم محمد صفي الدين حسين مدير ادارة العلاقات العامة للتوجيه المعنوي بهيئة النقل العام بالقاهرة الذي احتفئ البحث من اول خطواته العملية والذي تقبمه باستمرار بآرائه العلمية القيمة وتوجيهاته السديدة .

كما سهل لهم خطوات الحصول على المعلومات اللازمة من الهيئة .  
ويزيد الباحثون شكرا على معاونته في اتمام هذا البحث بتسهيل امكانيات الحصول على العينة المطلوبة ، وتسهيل استدعاء مفردات هذه العينة لاجراء الاختبارات والاستفتاءات اللازمة للحصول على المعلومات المختلفة للدراسة .

ويذكر الباحثون هنا شكرهم للسادة الاخصاليين الاجتماعيين بالهيئة الذين عاونوا في الحصول على العينة ونخص منهم الاستاذ ابراهيم ش رئيس قسم الخدمة الاجتماعية بالهيئة ، والاستاذ عزمي فريال ، والـ

محبي الدين ابراهيم ، والاستاذ جميل ميخائيل ، والسيدة رجاء عبد التواب ،  
وكل من تفصل بمساعدتنا منهم .

وكذلك يقدم الباحثون شكرهم للسادة موظفي التحقيقات بالوحدات  
المختلفة الذين اطلعونا على ملفات العمال موضوع الدراسة .

كما يقدم الباحثون شكرهم للسادة مندوبي العلاقات العامة بالوحدات  
حيث قلصوا بمبدء كبير في استمضاء العمال المختارين للعينه ، ووفروا المكان  
والزمان اللازمين لاتمام تجربة البحث .

واخيرا وليس آخرا يتقدم الباحثون بالشكر لكل من عاون او ساهم او  
ساعد في انجاز هذا العمل العلمي التواضع ، من الزملاء واساتذة علم  
الاجتماع وغيرهم .

ولفطنا الله دائما نخبة وطننا العربي ، والبحث من اجله في كل مايتعلق  
بائنحية العلمية والتطبيقية . . . بما يعود عليه بالنفع والخير .

والله ولي التوفيق

الباحثون



## بسم الله الرحمن الرحيم

أولا :

### المقدمة

- مقدمة في مشكلة البحث
- الشركات الاحتكارية
- أثر تطور النقل العام في سلوك العمال
- مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة
- مشكلات في عهد مؤسسة النقل العام
- صحة
- اجتماعية
- نقابية
- النقل العام بعد اسناد الاشراف عليه للقوات المسلحة
- الاسباب النفسية لسوء توافق العمال



# مقدمة

## مقدمة في مشكلة البحث :

لما كان مرفق النقل العام بالقاهرة من المرافق الحيوية التي تقوم بخدمة الجمهور عامة . ولما كانت العلاقة بين هذا المرفق وبين أفراد الجمهور تتمثل في العلاقة المباشرة بين عمال الحركة وبين جمهور الركابين ، لذا يمكن أن ندرك أهمية الدور الكبير الذي يلعبه هذا المرفق في المجتمع .

والبحث الحالي حين يتجه الى دراسة الاضطرابات النفسية التي تؤثر في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور ، انما يهدف الى استخلاص العوامل التي تسبب هذه الاضطرابات حتى يمكن بمقد ذلك وضع العلاج العلمي السليم لها .

ونحن حين نهتم بالظروف النفسية والاجتماعية لفئة معينة من العمال انما نعاول أن نشارك في نداء وحاجة مجتمعنا الى تحقيق اسلوب حياة افضل في هذا المجتمع . ولعل مجتمعنا اليوم الذي يتجه نهج الديمقراطية التعاونية يهتم اهتماما بالغاً بالصحة النفسية للمواطنين ويؤيد اهتمامه بطبقة العمال الكادحين ، لأن هذه الطبقة هي الطبقة المنتجة للبلاد ، وعليها يتوقف زيادة الانتاج . ولذا نجد ان خصائص ومقومات مجتمعنا ترتبط كثيراً بأوضاع العمل وبمشاركة العمال بالمجتمع الذي يعيشون فيه ودورهم في بناء وتوجيه هذا المجتمع . كما ترتبط هذه الخصائص بالقوائد المادية والمعنوية التي هي حصيلة جهود هؤلاء العمال وكفاحهم .

وعلى ضوء مبادئنا واسلوبنا في الحياة الصناعية ومقومات حياتنا الجديدة يمكن أن نحدد وضع العامل ومكانته في المجتمع — كما يمكن أن نحدد اطار العلاقات بين العمال والادارة من جهة وبين العمال وظروف عملهم واسلوبهم في المعيشة من جهة اخرى .

وعمال النقل العام يمثلون مرفقا من أهم مرافق الخدمات بالدولة بل ومن اكبرها . وقد شملت هؤلاء العمال تطورات مختلفة ، ومروا بأوضاع وظروف متغيرة ، وتعرضوا لاساليب متنوعة من المعاملة المادية والمعنوية .

والنقل العام كمرفق حيوي هام لا يسمى لزيادة الانتاج الذي يدر ربحا طائلا للمرفق ولكنه يسمى الى تحقيق خصائص المرفق العام والتي يمكن أن تلخص في ما يلي :

- ١ - يهدف المرفق الى المساواة بين جميع المواطنين في الحصول على الخدمة .
- ٢ - يهدف المرفق الى اداء خدمة عامة تشبع حاجة الجمهور دون تحقيق الربح .
- ٣ - يعمل المرفق بانتظام واطراد على زيادة هذه الخدمات .

ومن هذه الخصائص يمكن ان نلمس أن الدور الرئيسي لمرفق النقل انما يتمثل في خدمة الجمهور . ولا يمكن أن يشعر هذا الجمهور بهذه الخدمة الا اذا قدمت اليه بصورة يروح اليها ماديا ومعنويا . والمقصود بالصورة المادية هي الوسائل التي تستخدم في اداء هذه الخدمة ، اما الصورة المعنوية فهي جانب دراستنا من هذا البحث . ، وهي المعاملة التي يلقاها الجمهور من ممثل المرفق في توصيل هذه الخدمة اليه ، وتحقيق العناية به عند تسلمها ، ونقصد به العامل نفسه سائقا كان أو محصلا .

ومن الطبيعي ان نجد أنه من الضروري ان يتحمل المسؤولون في مرافق الخدمات اعباء كبرى وتبعات عظيمة عند توفير احسن الوسائل المادية والمعنوية لتقديم الخدمات للجمهور .

فبالنسبة الى الوسائل المادية عليهم تبعة زيادة الاداء التي يحتاجها الجمهور بحيث يسهل تناولها للجميع ودون مشقة أو عناء . وبالنسبة للوسائل المعنوية فعليهم مسؤولية ان تقدم هذه الخدمات مع مراعاة تقدير شعور عمال المرفق والاهتمام بالملامحة الإيجابية بين مقدمي الخدمة والعملاء من الجمهور .

ومما لاشك فيه أنه لابد في كل مجتمع من شواذ مهما كان نوع هذا المجتمع . فبينما نجد أن الكثيرين من عمال النقل العام يقدمون الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة مراعين في ذلك شعور عملاء المرفق ويتعاملون معهم بتوافق وإيجابية ، نجد أيضا أن بينهم من العمال من هم من غير المتوافقين مع الجمهور ، بل غير الاسوياء في علاقتهم وتعاملهم .

وفي هذا البحث نحاول ان نبين من دوافع السلوك اللاسوي مثل هذه الفئة ، بحيث يسهل بعد ذلك علاج هؤلاء فتقدم الخدمة للجمهور بما يتناسب مع وضعها من معاملة العاملين في المرفق .

والبحث حين يدرس أمر العمال الغير متوافقين يأخذ في الاعتبار ان هناك كثيرين من الجمهور هم انفسهم من غير المتوافقين ، بل وقد يكونون هم أساس الكثير من المشكلات التي تنشأ أثناء تقديم الخدمة . وسنحاول ان نتعرض لكل هذه العوامل من وحي الدراسات التي ستقوم بها على فئة معينة من العاملين بالحركة من محصلين وسائقين بالنقل العام بالقاهرة . وقبل ان نتعرض للدراسة يجدر ان تقدم لبحثنا بدراسة من تطور النقل العام بمدينة القاهرة حتى يمكن أن نتبين بعض العوامل التاريخية التي كانت ذات أثر فعال في خلق هذه المشكلة التي نحن بصدد دراستها .

## الشركات الاحتكارية :

ظلت الشركات الاحتكارية تتصارع من أجل المصلحة الشخصية دون الاهتمام بمصالح الجمهور أو أداء نوع مناسب من الخدمة ، حتى كان صدور القرار الجمهوري رقم ١٣٦٠ في ١٩٥٩/٨/٤ بتأميم كل شركات النقل للأتوبيس . وهكذا تكونت مؤسسة النقل العام لمدينة القاهرة . ثم أسقطت جميع الالتزامات الخاصة بالشركات السابقة بصدور القانون رقم ١٠٥ في ١٩٦٠/٥/٢٢ وتولى إدارة المؤسسة عندئذ السيد المهندس حسن شاكر ، وتلى ذلك وضع شركة الترام تحت الحراسة ثم أسقطت التزاماتها وضمها لمؤسسة النقل العام . وهكذا تطورت هذه الشركات حتى أصبحت مرفقا واحداً يضمه مؤسسة واحدة بإدارة واحدة . إلا أن هذه الإدارة بلدت مجهودات شتى لحل أزمة المواصلات وتوصيل الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة .

## أثر تطور النقل العام في سلوك العمال :

في ضوء الظروف التي مرت بها شركات النقل العام والتطور التاريخي لهذه المرافق الحيوية الهامة في المدينة نستعرض هنا أثر هذا التطور على سلوك العمال الذين مرت عليهم كل هذه الأزمات ومروا بخبرات مختلفة خلال عملهم مع الشركات المتعددة . فكثير من العمال الذين يعملون الآن في هيئة النقل العام قد عاصروا هذا التطور ، وكان منهم من عمل مدة لا تقل عن خمس سنوات في هذه الشركات دون أن يبتسوا في العمل هذا ، متعرضين بذلك للاستغناء عنهم في أية لحظة ، ومنهم من كان يمين ثم يفصل ثم يمين في شركة أخرى ثم يفصل وهكذا حتى لا يتيح له شركة واحدة فرصة التثبيت والتمتع بحقوق العامل المثبت ومنهم أيضا من عاصر التدخل المستغل للدوي النفوذ الذين كانوا يعينون أقاربهم ومعارفهم في مراكز لا تتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم مما كان يثير الحقد فيمن هم في مستواهم ولم يصلوا إلى مراكزهم . وكذلك كانت تتدخل الوساطة والرشوة في ترقية أحد المحصلين أو السائقين الذين لم يمسوا في الخدمة أكثر من سنتين أو ثلاثة إلى مفتشين أو مراقبين بالحركة كل هذه الظروف يرجع أنها أثرت تأثيرا كبيرا في تغيير مشاعر العمال الذين عاصروا هذا التطور فقد سار بجانب التطور التاريخي للشركات نفسها تطور اتجاهات سلبية في نفوس العاملين بهذه الشركات ويمكن أن نقول أن هذا التطور قد رسب في أذهان العمال أفكارا سيئة واتجاهات سلبية تجاه أدارتهم . وهكذا يكون لديهم استعداد للاستجابات السلبية والمشاعر العدائية التي قد تسهم في حياتهم ، وتبدو هذه الاستجابات والمشاعر أكثر ماثلة في سلوكهم عامة سواء أكان هذا السلوك مابظهر من الفرد عند تعامله مع رؤسائه والمسؤولين بمكان عمله ، أو كان في تعامله مع الجمهور .

ولسنا بحاجة لأن نقول هنا أن هذه الخبرات المتتابعة من توقع الفصل

تعني ان العمال في النسبة الغالبة منهم عاشوا فترة يتهدد فيها أهم مقومات أمنهم بصورة قد تكون كفيلة بتطور استجابات القلق النفسي الذي ينمكس في سلوكهم مع رؤسائهم من جهة ، وطريقة تعاملهم مع الجمهور من جهة أخرى .

ولقد ارتبط بذلك أن الكثير من المشكلات التي عانى منها الجمهور في وقت قريب قبل تأميم شركات النقل العام يمكن أن نستعرضها فيما يلي :

### مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة : (١)

كما سبق أن بينا هناك عدة مشكلات نشأت أيام الشركات أدت الى سوء تكيف العمال وعدم توافقتهم مع الجمهور وتنعصر هذه المشكلات فيما يلي :

١ - كانت سيطرة المصالح الشخصية والاجنبية هي كل ما يهتم به اصحاب هذه الشركات ، مما دعاهم الى اتباع كل الوسائل التي من شأنها تحقيق هذه الرغبة والنزعة في السيطرة . وربما كان في ذلك ما فيه من غرس اتجاهات نفسية لاشعورية ، ومشاعر سلبية لدى الجمهور ضد النقل عامة والعمال المشتغلين به خاصة . وقد يكون مسؤولا عن تحديد العلاقة بين الجمهور والعمال في ذلك الوقت ، كما ان ما يحتمل من تطور كراهية مكبوتة ضد اصحاب الشركات لدى العمال كان له دور في تطور قلق العدوان المكبوت لديهم والصراعات النفسية تظهر آثارها في سلوك البعض منهم سلوكا عدوانيا نحو العمال من الجمهور .

٢ - زادت نسبة العمال الاميين في شركات النقل وقد يكون هذا مما جعل العلاقات بين هؤلاء العمال وبين الجمهور سلبية غير متوافقة ، لايسودها الدقة في المعامل او المرونة في المعاملة بل يدفع اليها مشاعر الحسد والدونية التي تدفع للتعرض للجمهور بالعدوان في صور شتى يمكن أن تكون كلها مائتنية بالسلوك اللاسوي غير المتوافق .

٣ - اهتم اصحاب هذه الشركات بالربح المادي مما أبعد النقل العام عن هدفه الاسلي وهو تحقيق أفضل الخدمة للجمهور . كذلك دعاهم ذلك الى تعريض الكثير من العمال للأزمات . فكانوا يعينون العمال لم يقصّلون عددا كبيرا منهم قبل تثبيتهم لم يعينون غيرهم وهكذا حتى لا يكون لهم جزء من الرعاية الاجتماعية او الصحية التي يحددها القانون للعمالين بهذه الشركات (٢) . وقد دلت البحوث في هذا الخصوص على أنه في شهر واحد فحصل ١١٢ عاملا من شركة واحدة .

(١) محي الدين ابراهيم وآخرون : بحث لدراسة الظروف الاجتماعية بين عمال الهندسة بمؤسسة النقل العام سنة ١٩٦٤ .

(٢) محي الدين ابراهيم وآخرون : مرجع سابق .

ربما كان هذا مدماة للشعور بعدم الأمان وتهديد الحاجة للامس وخلق حالة من القلق توارثه الاجيال حتى أصبح طابعا مميزا للحياة لدى العمال في مؤسسة النقل العام . وكذلك ربما كان ذلك سببا في خلق نوع من القلق له اثر كبير في معاملة العمال للجمهور .

مثل هذه الاوضاع يظلم انها تؤثر في نفس العامل وتسبب له اضطرابات نفسية مزاجية مختلفة تنمكس في عمله الناء علاقاته مع الجمهور . وائناء ادائه لعمله ، فينعدم الشعور بالامن ويضعف الانتاج ، وبذا روح التذمر والتمرد والسلبية والفوضى في الظهور على مسرح المجتمع الذي يتمثل في العلاقات المختلفة .

### مشكلات ظهرت في عهد مؤسسة النقل العام وانرها في تكوين انجاسات العمال :

حاولت مؤسسة النقل العام بالقاهرة العمل على علاج المشكلات السابقة ، إلا انه كانت تواجهها هوائك كثيرة حالت دون العلاج والحل . فمع جمود عدد السيارات التي تعمل في القاهرة يتزايد عدد السكان بطريقة متضاعفة بالنسبة الى سكانها الاصليين الذين يتكاثرون والى الطلاب الذين يقدون من شتى البلاد للتعلم في القاهرة والى الماطلين من المثقفين والعمال الذين ينزحون من شتى البلاد في الجمهورية للعمل في القاهرة حتى أصبح جمهور القاهرة بكاد في بعض الاوقات لايجد له مكانا في وسائل المواصلات . هذه الزيادة الناجمة عن الهجرة من الريف والحضر المصري الى العاصمة زادت اعباء المؤسسة لمواجهة مطالب جمهور غايته من الحضور للقاهرة اهداف تدعو لاستمرار الحركة والتنقل أكثر من الاستقرار والعمل ، أو البقاء في السكن .

كذلك لم تهتم المؤسسة بدراسة حاجيات العمال الضرورية واستكمالها أو ايجادها كما انها لم تنظم في ادارتها للمرافق بما يمكنها من التحكم في مجالات العمل الطبيعية والبشرية ويمكن ان تلخص هذه المشكلات في الآتي :

١ - عدم كفاية وسائل المواصلات لجمهور القاهرة مما خلق مشكلة الازدحام وما ينتج منها من مشكلات اخرى يمكن ان تنحصر في عدم مواظبة الموظفين والعمال الذين يقيمون بعيدون عن مقر عملهم في الذهاب لاعمالهم في المواميد المحددة ، الامر الذي يجعل عملاء المؤسسة في حالة استعمالهم لوسائل النقل ، يتعاملون مع أعمالهم .

كما تنحصر في عدم قدرة العامل المحصل أو السائق على اداء عمله بالاسلوب الذي يحق له الراحة النفسية ، حتى أن العامل الذي ليس لديه القدرة على تحمل احباطات العمل في هذا الجو المزدحم المشحون بالتوتر قد يعجز عن التعامل مع الجمهور بأسلوب مرن متوافق مع جمهور

يعاني احباط الازدحام وآلام الضيق في الاماكن المزدحمة ، وتوتر وقلق احتمال التأخير ، والتأزم النفسي عند تعطل وسيلة النقل .

٢ - سوء توزيع شبكة مواصلات النقل العام بالقاهرة مما أدى الى عدم توفر السيارات في خطوط معينة وزيادتها عن الحاجة في خطوط أخرى .

ونشير هنا الى ان العامل الذي يعمل في خط مزدحم مريح ثم يعمل في يوم آخر في خط ينوء عن حمل الركاب ، إنما يحاول ألا يعمل في هذا الخط مرة أخرى والا فقد يتقبل التغيير على مضض فيشعر بالملل والضيق وهذا قد ينعكس في علاقته المهنية أثناء العمل ، فهو يثمر بالفشل بعد النجاح ، والتعب بعد الراحة .

٣ - واجهت المؤسسة مشكلة عدم وجود قطع غيار السيارات مما تسبب في تعطيل عدد كبير منها وهدم الاستفادة منها رغم الحاجة الملحة لها . وطبعاً انه كلما قل عدد السيارات كلما زاد ضغط الجمهور وكلما أرقق المحصل أو السائق مما يؤدي الى سرعة الاجهاد والتعب وهذا ايضا ينعكس في علاقته المهنية أثناء العمل وبمعنى آخر فان طبيعة العمل تكفل سرعة ظهور امراض الملل الى جانب التعب (١) .

٤ - صعوبة ادارة المؤسسة وعدم توفير حاجيات العمال المتعلقة بالعمل حيث لم يتبع المسؤولون الأسلوب الذي يحقق حماية العمال من أخطار العمل من جهة ، ومن بعض الجمهور الذي يعوقهم عن أداء عملهم من جهة أخرى . وكان هذا مما جعل هؤلاء العمال يشعرون بأنهم ليسوا موضع رعاية أو عناية من المسؤولين وكان لهذا الأثر الأكبر في عدم شعور العاملين بالنقل بالرضا المهني وبالتيامهم الأساليب المدائية تجاه المرفق وتجاه الجمهور المتعامل مع المرفق . وهناك عدة نواحي شعر العمال بالرها لديهم وكانت مما لا توليها المؤسسة أي اعتبار أو اهتمام .. ومن هذه النواحي :

#### ١ - التاهية الصحية :

كان العمال يعملون بالمؤسسة الصحية العمالية وكانت هذه المؤسسة نظراً لكثرة المؤسسات والشركات التي تعالج عمالها فيها ، لا تؤدي خدمات علاجية كافية للعمال مما أدى الى كثرة شكاوهم من العلاج .

#### ب - التاهية الاجتماعية :

لم يلق العمال الرعاية الاجتماعية التي تحقق لهم الشعور بالانتماء ، حيث كانت العلاقة بين العامل والمؤسسة تنتهي بانتهاء فترة العمل . ونحن

---

(١) د. احمد مروت واديب : علم النفس الصناعي .



لا ننكر مساهمة المؤسسة الاجتماعية التي كانت تؤديها للعمال اذ ماواجهتهم  
ازمة من الازمات كوفاة العامل أو احد افراد أسرته أو كزواج ابنته أو عند  
دخوله السجن أو غيرها . كما كانت تصرف لهم المنح والسلفيات وغيرها .  
الا ان كل هذا يتم بالصورة السلبية بحيث يكون العامل بعيدا كل البعد عن  
المؤسسة رغم مايلقاه منها من مساعدات .

### ج - الناحية النفسية :

تمددت الروابط بمؤسسة النقل حتى كان لعمال الترام نقابة ولوظيفها  
نقابة أخرى ثم لعمال الاوتوبيس رابطة وهكذا بالنسبة للمفتشين ومسال  
الهندسة وغيرها مما ادى الى خلق روح التمب والتفكك بين العمال واصبحت  
كل رابطة تنتظر للآخرى بما تأخذ من حقوق او بما يتصف بها اعضاؤها .

كل هذا نرى شعور العمال بعدم التعاون والسلبية سواء كان ذلك بين  
العمال بعضهم ببعض او بينهم وادارة المؤسسة .

### التفصل انعم بعد اسناده الى اشراف اللقوات المسلحة :

مما سبق رأينا كيف ان المشكلات تعددت وكيف انه لم تتخذ خطوات  
ايجابية لعلاج هذه المشكلات وكيف ان المسؤولين كانوا يقفون مواقف سلبية  
جامدة امامها ، كما تسبب هذا في غرس اتجاهات نفسية لا شعورية ومشاعر  
سلبية بين العمال والادارة من جهة وبين الادارة والجمهور من جهة أخرى وبين  
العمال والجمهور من جهة ثالثة . وبهذا أصبح هذا المرفق الهام يمثل مشكلة  
عميقة في المجتمع . لهذا رؤي اسناد ادارة المرفق للقوات المسلحة .

### الاسباب النفسية لاستمرار عدم توافق بعض العمال رغم توحيد الخدمات:

رغم ان الهيئة كانت تقدم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية  
والتربوية والتي من شأنها رفع مستوى العاملين وتهيئة وسائل العلاج  
النفسى لهم ، والعمل على خلق اسلوب التوافق النفسى والاجتماعى لديهم ،  
وقد كانت هذه الخدمات تؤثر تأثيرا مباشرا في ظروف العمل واحوال العمال  
الا أنه بالرغم من تلك الخدمات الموحدة - ورغم استقرار الكثير من العوامل  
الآثرة على العمال نجد أن هناك نسبة معينة لاسوية في سلوكها غير توافقية  
في عملها ، بمعنى أنها كثيرا ماثير المشافيات مع الجمهور وكثير من هذه  
النسبة مايتكرر ضده شكاوى الجمهور . فقد تقدم اكثر من ثلاث شكاوى ضد  
عامل معين خلال اسبوعين متتاليين واكثر من عشر شكاوى ضد عامل آخر  
خلال اربعة شهور . وكلها شكاوى من امتدادات من سابق او محصل . وقد  
يكون هذا الامتداد بالضرب وقد يكون بالسب . وهذان هما أبرز انواع عدم  
التكيف مع الجمهور ، كما نعتيه في هذا البحث ، او هو التعريف الاجرائي  
للعامل المشكل .

اثن لماذا نجد هذه النسبة الضئيلة من عمال الحركة تشير المشاغبات والعداءات بينها وبين العملاء الراكبين رغم توحد اغلب الظروف الاجتماعية او الاقتصادية او المهنية التي يعيشون فيها مع جماعة لا يتكرر منها مثل هذا العدوان على الجمهور من نفس فئة العمال .

الجواب على ذلك ان البحث الحالي يرجع انه يرجع الى وجود تكوين نفسي معين مسؤول عن سوء العلاقة بين العامل وبين الجمهور . هذا التكوين النفسي يمكن ان يتمثل في الاضطرابات النفسية باشكالها المتعددة لدى هذه الفئة من العمال وهذا هو موضوع دراستنا في هذا البحث وهو باختصار محور المشكلة التي نبحث لها عن اسباب .

# الفصل الأول

## ١ - أهمية البحث وهدفه :

- أهمية البحث
- هدف البحث

## ٢ - الأسباب التي أدت إلى اختيار المشكلة :

- الإحساس بالمشكلة
- أسس اختيار المشكلة

## ٣ - طبيعة المشكلة وألها ودراستها :

- العوامل المؤثرة في العامل
- أهم خطوات منهج البحث
- نوع الدراسة
- مصادر البيانات الخاصة بالدراسة
- الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

## ٤ - حجم المشكلة :

- حجم عمال الحركة بالهيئة
- حجم الشكاوى من العمال المشكلين



## أهمية البحث وهدفه

### أهمية البحث :

ان أهمية بحثنا هذا تبدو واضحة في اهتمام الرأي العام بالقاهرة بمشكلة هذا البحث . وقد أثرت الكثير من الموضوعات والمناقشات حول موضوع علاقة عمال النقل العام بالجمهور حتى أنه قد زاد اهتمام الكثير من وسائل الدعاية والنشر بهذا الموضوع .

فكثيرا ما نقرأ على صفحات الجرائد والمجلات بعض الصور المعبرة عن شكاوى الجمهور وبعض المسؤولين .. تجاه فئة معينة من عمال النقل العام . وكيف أن بعض هؤلاء العمال يعاملون الجمهور معاملة سيئة .. وهي معاملة قد تأخذ طابع الاعتداءات سواء أكانت بالسب والإهانة أو بالضرب والمدوان .

وقد احتل هذا الموضوع منذ وقت قريب جزءا كبيرا من بعض البرامج الإذاعية حتى أن الإذاعة قد أولت هذا الموضوع اهتماما في برنامج « على الناصية » وقد ساهم الكثيرون من المسؤولين عن المرفق في مناقشة هذه المشكلة ، والرد على شكاوى الجمهور وعبروا عن رأيهم وتوصياتهم لعلاج هذا الموضوع .

إلا أن هذه المناقشات تبحث في المشكلة من الناحية الشكلية - باعتبار أن الناحية الشكلية هي الأسلوب الذي يتجه به بعض العمال في عملهم واحتكاكهم بالجمهور - إلا أن هذا ليس دليلا قاطعا على أن الموضوع يعتبر حقا مشكلة تحل بأنسب الطرق . ولهذا فمثل هذا الموضوع الحيوي في حاجة الى دراسة من نوع معين ، دراسة مبنية على الأسس والنماذج والأساليب العلمية وتحليل العوامل التي تؤدي الى وجود المشكلة وهي العوامل التي يمكن أن تنقسم الى قسمين :

٢ - عوامل تتصل بالفرد ذاته أو العنصر الذي يتسبب عنه مشكلات معينة وهو العامل نفسه ويحددها البحث بالعوامل الذاتية - وتشمل هذه العوامل الناحية الوراثية - والقدرة العقلية - والقدرة الجسمية والحالة النفسية .

ب - عوامل أخرى تتصل بالبيئة التي اثرت في تطور النمط السلوكي للفرد وتسمى هذه العوامل بالعوامل البيئية وتشمل كلا من الناحية الاسرية ، والحالة الاقتصادية ، والمستوى الثقافي وعلاقات العمل والعلاقات الخارجية .

ومن هذا يمكن معرفة اثر هذه العوامل الدائبة والبيئة في سلوك العمال ، وهل ينشأ نتيجة الخلل في بعضها اضطرابات نفسية من نوع معين ؟ وما هو هذا النوع من الاضطراب ؟

والمرجح ان العوامل الثقافية الحضارية والتي تشمل العادات والتقاليد والقيم والمعايير الاجتماعية تؤثر تأثيرا كبيرا في اتجاهات الافراد - بل في صحتهم النفسية .

فالفرد الذي يكتسب من بيئته معايير واتجاهات لا تتفق مع معايير واتجاهات وقيم المجتمع لا يتوفر له غالبا أن يكون انسانا سويا يتمتع بصحة نفسية ، اذ انه بمجرد اصطدام المعايير التي اكتسبها بالمعايير الموجودة في المجتمع والتي قد تستنكر معايير هذا الفرد يشعر بالايجاب ، وتبدأ الصراعات النفسية تلعب دورا كبيرا في توجيه الفرد - ويعيش في حالة من التوتر لا تحف الا بظهور عرض مرضي - وعندئذ يصبح التعامل بالنسبة لهذا الفرد تعامل سلبيا ولا توفيقا .

ولهذا لا يهمل هذا البحث ان نضع مكانا هاما لهذه المعايير والقيم الاجتماعية والتي قد تكون سببا في تكوين الاضطراب النفسي لدى الفئمة موضوع البحث ويمكن أن تبدو أهمية البحث حين نحاول أن ندرس هذه الفئة الغير متوافقة اجتماعيا دراسة نفسية علمية ثم نفسر سلوكها الذي تنهجه في تفاعلاتها ودينامياتها المستمرة . كما نحاول أن نفسر الدوافع النفسية الشعورية واللاشعورية التي قد تكون مسؤولة عن هذا السلوك ، حيث تكون هي المؤدية الى تكوين الاضطراب النفسي ، وعندئذ يمكن اقتراح الحلول السليمة والعلاج الصحيح لجعل هذه الديناميات المهنية ايجابية .

ونحن نجد أيضا أن عمال النقل العام يشتغلون بأعمال هي بطبيعتها تحتم العلاقات الدائمة والتعامل المتكرر مع الآخرين ، ولذا نجد ان المشكلين من الذين يعانون مشكلات اجتماعية او اقتصادية او مهنية أو الذين لا يتمتعون باستقرار نفسي معين في مجتمعهم الاسري أو المهني يبدو بوضوح سلوكهم اللائوئقي أكثر من غيرهم من الذين يحترفون أعمالا أخرى .

ولا شك أن موضوعها كهذا يمثل مشكلة حيوية في المجتمع - ذات صلة مباشرة بالجمهور وهم المسؤولين الذين يعملون على توفير الراحة وتوصيل الخدمة بأحسن صورة وأطيب وجه ، لا بد أن يكون له أهمية كبرى - حتى أن علاج مشكلة عدم توافق البعض من العمال أو الجمهور إنما يعود بالنفع على المجتمع ككل . وعلى المرفق بوجه خاص حيث يستكمل هذا المرفق خصائصه

في أداء الخدمة للجمهور - كما يمكن الجمهور من المساهمة بما عليه من واجبات مادية - والعاملين بما عليهم من واجبات معنوية .

### هدف البحث :

ذكرنا فيما مضى أهمية البحث وقلنا ان البحث يعالج مشكلة يعاني منها العمال حيث ان سوء التوافق قد يكون سببه هو الجمهور نفسه وليس عمال النقل العام وذكرنا كيف ان البحث يهتم بدراسة هذه المشكلة دراسة علمية نفسية بحيث يمكن معرفة الاضطرابات النفسية ذات الصبغة الانفعالية والتي تؤدي الى تكرار المشاحنات والمساغبات وسوء التوافق مع الجمهور ، ومعرفة ما اذا كان هناك دخل للعوامل الاقتصادية والاجتماعية والمهنية والعوامل الثقافية الحضارية في تطور هذا الاضطراب او ان هناك تكويناً نفسياً معيناً هو المسؤول عن توجيه الافراد نحو عدم التوافق - وذكرنا أيضاً ان علاج مثل هذه المشكلة انما يعمل على زيادة الانتاج بمعنى انه كلما زاد توافق عمال النقل العام مع جمهور العملاء كلما استطاع العامل ان يؤدي عمله كاملاً ، وبالاسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية حين يشعر بانه يؤدي ما عليه من واجبات سواء أكانت واجبات تجاه الهيئة التي يتمتع بامتيازاتها او تجاه الجمهور الذي يعمل من أجل راحته وخدمته ، ويشبع في علاقته به حاجته النفسية والاجتماعية للحب والامانة والنجاح .

كما ان علاج هذه المشكلة يتربط عليه خلق اسلوب من التكيف المهني افضل للعمال موضوع البحث - فيحقق قدرة الفرد على التواءم مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية سواء أكانت في المنزل او في المهنة او في حياته الاقتصادية او الدينية او السياسية .

كذلك يتربط على حل هذه المشكلة رضا الجمهور على النقل العام الممثل في شخص العامل سواء أكان محصلاً او سائقاً - وهذا الرضى ينعكس على العمال فيشعرون أيضاً بالرضى المهني ويمتلون دون ملل أو ضيق أو توتر أو قلق . ونذكر هنا الهدف الذي يسعى اليه الباحثون من هذا البحث . .

يسمى البحث في ضوء مايقصده من نتائج الى توفير سبل خلق اسلوب تكيف ايجابي افضل لدى عمال النقل العام المشكلين « وسيماتي ذكر تفسير من هم هؤلاء العمال فيما بعد » بحيث يتوافقون توافقا ذاتياً وتوافقاً اجتماعياً يبدو اثره في محيط عملهم المهني مع جمهور العملاء .

### المقصود بالتوافق الذاتي : (١)

المقصود بالتوافق الذاتي هو رضا الفرد نفسه وثقته فيها بحيث تناسب حياة هذا الفرد خالية من المؤثرات والصراعات النفسية التي تفتقر بمشاعر اللذنب والقلق والضيق والتقص والرتاء للذات .

(١) دكتور أحمد مروت راجع علم النفس الصناعي ص ٤٧ .

ومن الاسباب الرئيسية لهذا النوع من التوافق اشباع الفرد لدوافعه المختلفة بصورة ترضي الفرد والمجتمع في آن واحد أو على الأقل لا تضر بالغير ولا تتناقض مع معايير المجتمع .

هذا من ناحية التوافق الذاتي ويرمي البحث الى تحقيق هذا النوع من التوافق لدى عمال النقل موضوع البحث ، وذلك اذا استطاع ان يكشف عن ديناميات سوء التوافق بحيث يتيح الفرصة أمام كل راغب في الاصلاح لعلاج العمال من هذه الديناميات بقدر المستطاع .

### ما هو المقصود بالتوافق الاجتماعي : (١)

المقصود به هو قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية مع من يعاشره أو يعملون أو يتعاملون معه من الناس - صلات لا ينشأ منها الاحتكاك والشاقة والتشكي والشعور بالاضطهاد ودون ان يشعر الفرد بحاجة ملحة الى السيطرة أو العدوان على من يقترب منه أو برغبة ملحة في الانسجام الى اطرائهم أو استدراج عطفهم عليه أو طلب المعونة منهم .

والشخص المتوافق مع المجتمع اقدر على ضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعال . فلا يثور ويتهور لاسباب تافهة أو سببانية - ولا يعبر عن انفعالاته بصورة طفولية فجأة - ويوصف لذلك - المتوافق مع المجتمع بأنه « ناضج انفعاليا » (٢) .

رأينا كيف ان البحث يهدف الى خلق نوع من التوافق وبيننا المقصود بنومي التوافق سواء الذاتي أو الاجتماعي .

### الاسباب التي أدت الى اختصار المشكلة

#### الاحساس بالمشكلة :

يلاحظ الناس أحيانا أثناء ركوبهم إحدى الأتوبيسات بالقاهرة ان السائق قد أثار حوالي أربع مشافيات في آن واحد دون حدوث ما يدفعه الى هذا من الجمهور وقد نلاحظ في نفس الوقت انه يعمل ميولا عدوانية تصدر منه في كل لحظة - فإذا ما وجد أمامه سيدة تعبر الطريق مثلا سبها بالفاظ نابية ، وإذا ما وجد سيدة تحمل ابنها قد تباطأت في الركوب أو النزول كرر نفس السب ، وإذا تخلى إحدى المحطات ولم يقف عليها - وعابه أحد الركابين هم

(١) د. أحمد مروت راجع مرجع سابق. ص: ٤٤٧ ، ٤٤٨ .

(2) Hurlock, E., Human development Ch - 10 Mc. Graw Hill Book Company INC .



بالاعتماد عليه مدعيا بأنه حر - يفعل ما يريد .. الى غير ذلك من اساليب الاستجابة للمثيرات المختلفة والتي تظهر في ناحية واحدة - هي العدوان بالسب واللعن الى غير ذلك . هنا يتساءل من يشتغل بمثل هذه الدراسة :

١ - هل هذا نمط سلوكي تعود الفرد منذ بدء عملية التنشئة الاجتماعية ؟ او نتيجة لها ؟

٢ - هل هذا السلوك يرجع سببه الى اضطراب وضغوط يعانيها في الحالة الاقتصادية ؟

٣ - هل هذا يرجع الى ان مثل هذا الرجل غير عادي في ظروفه الاجتماعية . كان يكون متزوجا من أكثر من واحدة أو لديه أولاد كثيرون ضاقت شخصيته بينهم أو ضاق بهم ذمرا أو ما الى ذلك ؟

٤ - هل ظروف العمل نفسها والعوامل المؤثرة عليه منه كالأجر - ومعاملة الرؤساء - والإجازات وغيرها مما يتعلق بالعمل هي المسؤولة من ذلك ؟

٥ - هل يرجع هذا الى سلوك أفراد من الجمهور وكثرة احتكاكهم به ؟  
٦ - أم أن ذلك يرجع الى عدم شعوره بالرضى المهني - كان يكون هذا السائق ممن كانوا يتمنون العمل في مهنة أخرى وفشل في الوصول إليها فعانى درجة من الإحباط أدت الى ذلك ؟

هذه بعض الاحتمالات والفروض التي تبرز لكل باحث في الدوافع التي تؤدي الى عدم التوافق الاجتماعي بهذه الصورة .

ان البحث يرجع ان مثل هذا الرجل يعاني درجة من الاضطراب النفسي .. ولكن ماهو هذا الاضطراب وما هي مظاهره ؟ وكيف يؤدي الى عدم التوافق ؟ اننا نعرض هذه الفروض للبحث والدراسة لعلنا نستطيع ان نصل الى حقائق علمية- نتبين فيها هذه الاضطرابات . حتى نستطيع ان نعمل على المساهمة في علاج مثل هذا الاسلوب اللاسوي من التوافق المهني .

وعلى هذا فقد تم اختيار هذه المشكلة . والتي سميت .. بالاضطرابات النفسية والرها في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور ...

وكانت الاسس التي تم على ضوئها اختيار هذه المشكلة موضوعا للبحث :

١ - احساس الباحثين بالمشكلة حين لوحظت الظاهرة تتكرر وتكرر حتى أصبحت حديث الرأي العام بالقاهرة فترة طويلة من الوقت . وقد سبق ان ينشأ ان الاذاعة والتلفزيون ووسائل النشر المختلفة كثيرا ما تعرض صورا لهذه المشكلة .

٢ - أهمية المشكلة بالنسبة للجمهور في القاهرة - وبالنسبة لهيئة النقل العام والافتناع بفائدة هذا البحث للمجتمع القاهري والهيئة في تحقيق اغراضها وأهدافها المختلفة .

٣ - لم يسبق بحث عليه المشكلة من قبل - فكل ماتم بشأنها هو المناقشات الشككية ومحاولة حلها شفوياً شكلياً دون الاستناد الى الأسس العلمية السليمة لبحث دينامياتها ورسوم مخطط حلها .

٤ - روعي في البحث أن يتم خلال مدة معينة - كما روعي أن تكون العينة ممن قدم شجدا شكواى خلال مدة معينة وتحدثت هذه المدة بأربعة شهور هي الأخيرة من عام ١٩٦٤ ، أول شهر من عام ١٩٦٥ .

ولقد كان لاختيار هذه الشهور مبررات من أهمها أنها أقل الشهور ازدحاماً بالقاهرة ، وأبعدها عن شدة الحرارة .

هذه هي الأسس التي تم بناء عليها اختيار هذه المشكلة وبحثها بحثاً نفسياً علمياً .

وقد رأى الباحثون أن تصاغ هذه المشكلة على شكل فروض يحاول الباحثون التحقق من صحة أي فرض من هذه الفروض ، وهذه هي التي حددت لنا أسلوب العمل والأدوات التي نحن بحاجة لاستخدامها ، والمنهج الذي يمكن اتباعه والسير عليه في البحث .

### طبيعة المشكلة وأثرها

أن المشكلة التي نحن بصدد بحثها في هذا المجال هي الاضطرابات النفسية المحتملة لدى بعض عمال النقل العام والتي تؤدي بدورها الى خلق مشكلات سوء توافق بين هؤلاء العمال وبين الجمهور . وتريد أن نشير هنا الى العنصر الاول من المشكلة أو العنصر الذي يؤدي الى المشكلة ، هذا العنصر هو الاضطراب النفسي ، أو الاضطراب في البعد المزاجي لدى هذه الفئة من العمال .

ويعرف الباحثون الاضطراب النفسي بأنه شكل من أشكال الاستجابات المعتادة اللاسوية سواء الانفعالية أو الفكرية التي تدل على أن البعد الانفعالي للفرد غير عادي - بمعنى أن الفرد يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي المزاجي يمكن أن يأخذ إحدى الصور الآتية :

٢ - التطرف في القلق الصريح .

ب - التطرف في عدم الاستقرار الانفعالي .

ج - التطرف في التآرجح الانفعالي .

أو ما يمكن أن يدخل تحت هذا جميعه من أشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن أن يستدل عليه من طريقة الفرد في التكيف مع البيئة التي يعيش فيها - والتي تدل على أنه يعاني درجة عالية من الضمور الزائد بالمعز وعدم الثقة ، وهي أيضاً متغيرات يمكن قياسها بدرجة لا بأس بها من الدقة لو توفرت الأدوات الصادقة الثابتة لقياسها .

« والمشكلة التي نحن بصدد حلها مشكلة العامل الغير قادر على تكوين علاقات ايجابية مع فئة معينة من الناس أثناء تفاعله مع هذه الفئة - ونحن نذكر طبيعة المشكلة ونفسرها يجب أن نضع في اعتبارنا أن هذا العامل ما هو الا كائن بشري له آماله وانفعالاته وأحاسيسه ومطامعه ، وقد وجد ان هناك بعض العوامل التي يمكن ان تؤثر نفسيا على هذا العامل . هذه العوامل لا ترتبط بطبيعة عمله فحسب نذكر بعضها كمثال ، ونحن حين نذكرها انما نقصد بذكرها ملاقته بالعامل دون الظروف الاخرى والتي منها :

١ - اختيار العامل للمهنة المناسبة <sup>(١)</sup> ومعنى هذا ان يختار للعامل العمل الذي يتناسب مع قدراته واستعداداته وتكوينه الطبيعي ومهاراته . فمما لا شك فيه ان الناس يختلفون فيما بينهم في قدراتهم العقلية والحركية فوضع العامل في عمل يحتاج الى قدرة عقلية اكبر يجعله يشعر بالمجز والضعف والاحباطات المختلفة التي تجعله يسلك سلوكا شاذا غير طبيعي ازاء هذا العمل ولا يمكن ان يؤدي الى انتاج او يقوم بواجبه في هذا العمل كذلك الحال بالنسبة للعامل الذي يوضع في عمل يحتاج الى قدرة حركية كبرى وليس لديه هذه القدرة - فلا يمكن ان يقوم بدوره في تحقيق الانتاج في هذا العمل علاوة على ما يسببه له ذلك من آلام نفسية مرضية ولهذا فيجب مراعاة قياس هذه القدرات والاستعدادات والميول حتى يمكن التوفيق بين ما يرغبه هذا العامل من عمل وبين طاقاته وقدراته التي تسمح باداء عمل معين كما يحتاج هذا الى عملية التوجيه المهني الذي يتلام واستعداداته .

٢ - ظروف العمل <sup>(٢)</sup> ولا يمكن ان نتناسى اثر ظروف العمل على العامل - فالمجال المهني الذي يعيش فيه العامل له اثر كبير في توجيه تفاعلاته ، وسواء اكان هذا المجال بشريا او ماديا ، ويدهي أن المجال البشري هو الأشخاص من المسؤولين والاداريين والرؤساء والجمهور وما ينشأ بينهم من علاقات خاصة بالعمل - وتطبيق قوانين هذا العمل . وسواء كانت هذه العلاقات مباشرة او غير مباشرة أما المجال المادي فهو ما يحيط بالعامل من عناصر مادية تؤثر في انتاجه وعمله فالضوء ودرجة الحرارة ونوع الآلة والادوات التي يستخدمها في العمل ماهي الا عناصر مادية - تدفع العامل احيانا الى زيادة الانتاج وحيثا الى عقمه - والى اتباع السلوك السوي او الى اتباع السلوك اللاسوي . ولذا يجب مراعاة ازالة كل ما من شأنه ان يبعث القلق أو الملل لدى العامل كما يجب مراعاة مثل هذه الظروف حين نحدد طبيعة المشكلة المرتبطة بهؤلاء العمال .

(١) دكتور أحمد موت واجح - علم النفس الصناعي ( مرجع سابق ) ٢

(٢) دكتور أحمد موت واجح ( مرجع سابق ) .

٣ - الروح المعنوية للعامل : ويبدأ التأثير في هذه الروح منذ بدء التحاق العامل بعمله بحيث اذا ما وجد من يستقبله بالتوجيه وحسن المعاملة والارشاد تكونت لديه الفكرة الاولى عن العمل وتؤثر هذه الفكرة تأثيرا كبيرا في تعامله بعد ذلك مع الآخرين كما يكون لها كبير الاثر في رفع الروح المعنوية للعامل - وكذلك حين يشعر العامل بان هناك من يستجيب لمشكلته وكوارثه وتكياته فانه يؤدي عمله بروح معنوية مرتفعة بعيدة عن القلق والخوف وبالتالي يؤدي اكبر الخدمات في عمله ويبلل قصارى جهده في زيادة الانتاج .

ولما كانت هذه العوامل من اهم العوامل التي تؤثر في العمل وفي سلوك العامل فقد رأينا وضع اختبار الرضا المهني الذي يقيس بعض هذه الجوانب وكما سيأتي ذكره فيما بعد في الفصل الخاص بالادوات .

### الدراسة الميدانية :

- ١ - نوع الدراسة .
  - ٢ - مصادر البيانات الخاصة بالدراسة .
  - ٣ - الادوات المستخدمة في جمع البيانات .
- وستتكمّل من كل منها بابجاز نظرا للتوسع فيها في فصول قادمة :

### ١ - نوع الدراسة :

الدراسة التي تقوم بها في هذا البحث هي الدراسة التجريبية والدراسة التجريبية هي الدراسة التي تتضمن فروضا من النوع الذي اذا تغير متغير ما أدى الى تغير في المتغير الآخر . وقد عرف جون ستيوارت ميل الدراسة التجريبية « السببية » بأنها الدراسة التي تقوم على الابداع والاحداث بالضرورة . بمعنى انه اذا كان لدينا ظاهرتان وحدث تغير في خواص احدهما فلا بد ان يحدث تغير في خواص الظاهرة الاخرى . . ولو طبقنا هذا على دراستنا لوجدنا ان الظاهرتين هما :

الاضطراب النفسي والتوافق الذاتي والاجتماعي مثلا . فاذا ما وجدنا اضطرابا نفسيا لدى الفرد ( قلق - عدم استقرار انفعالي - تراجع انفعالي ) فلا بد أولا ان نجد سوء توافق لدى هذا الفرد وكلما تضرر هذا الاضطراب كلما تغير التوافق بالإيجابية او السلبية حسب نوع تغير الاضطراب .

ومن هذا يمكن القول بان الدراسة في هذا البحث هي دراسة تجريبية اما المنهج الذي اتبعه الباحثون في هذه الدراسة فسياتي ذكره في الفصل التالي .

### ٢ - مصادر البيانات :

اعتمد البحث في الحصول على البيانات على ادلة العلاقات العامة بهيئة

النقل العام . والتي قامت بدورها بالمساعدة وإرسال خطابات لجميع وحدات الهيئة لدينا بالمعلومات اللازمة لهذه الأبحاث .

ثم كان دورنا في الاتصال بأقسام العلاقات العامة الفرعية بالوحدات فاستمعت بأقسام التحقيقات التي ترسل إليها الشكاوى وتقوم بالتحقيق فيها مع العامل المقدمة ضده الشكاوى - ومن هذا الطريق أمكن حصر عدد الحالات التي تقدم ضدها شكاوى والتي سنبينها إحصائياً في الجزء الخاص بحجم المشكلة . وقد قمنا بفحص ملفات هؤلاء العمال لاختيار كل اللذين تقدم ضدهم شكاوى كثيرة خلال أربعة شهور ثم اختيار العينة من بينهم ، كما أمكن الاتصال بقسم شكاوى الجمهور الذي أنشئ حديثاً بوحدة الجيرة والذي يتلقى جميع شكاوى الجمهور تجاه عمال الهيئة ، وقمنا ببحث هذه الشكاوى خلال شهور أكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وحصرها - وبفلس الطريقة أمكن الحصول على العينة التجريبية خلال هذه المدة .

ثم بعد ذلك أمكن اختيار العينة بالطريقة العشوائية والمبنية في الفصل الثالث من هذا البحث .

### ٣ - الأدوات المستخدمة في جمع البيانات :

استخدم في جمع البيانات ٥ أدوات هي :

٢ - اختبار القلق السريع ويقاس درجة القلق لدى العمال المشكلين ويطلق عليه اسم T. A. S. أو M. A. S. .

ب - اختبار الاستقرار الانفعالي والمعروف باسم ب. ت أو مقياس P. T. من اختبار M. M. P. T. .

ج - مقياس التأرجح الانفعالي - ويعرف باسم (ث) أو مقياس جلفورد أو G. C. T. .

د - اختبار الرضى المهني - وتم تصحيحه وتقنيته خصيصاً لهذا البحث .

هـ - استمارة لدراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية والترفيهية من تصميم الباحثين وسنتكلم عن كل منها بالتفصيل في الفصل الخاص بالأدوات المستخدمة في البحث .

ومما سبق ينشأ طبيعة المشكلة وكيف أن الرها يبدو واضحاً في العلاقة بين الاضطراب النفسي وبين عدم توافق العمال المشكلين - فمشكلة صيد التوافق لها أثر كبير في تكوين اتجاهات عدائية مضادة من الجمهور تجاه عمال النقل المشكلين . إلا أن هذه الاتجاهات قد تميم لتصبح تجاه عمال النقل العام ، فيكون الرها الاستجابة بالتفوق وبالعلاقة السلبية وبالتأثير السلبي بين العمال والجمهور ، والعمال والمرفق والجمهور والمرفق ولذا فالعمل على حل هذه المشكلة يقرب حدة الخلاف بين الجمهور والهيئة ويوجد التفاهم المتبادل ويحقق للهيئة أداء رسالتها في تقديم الخدمة فتؤدي بذلك ما عليها من واجبات - وبالتالي تنال مالها من حقوق سواء من العمال أو من الجمهور .

### حجم المشكلة

يتمثل حجم المشكلة في الأرقام الإحصائية التي تتصل بالمشكلة وقد أمكن الحصول على هذه البيانات من قسم الشكاوى بوحدة الجيرة وقسم شؤون الأفراد بنفس الوحدة .

وسنبين هذه البيانات فيما يلي :

#### ٢ - حجم عمال الحركة <sup>(١)</sup> :

جدول يبين عدد عمال الحركة بالهيئة اخذ في اول فبراير سنة ١٩٦٥

جدول رقم (١)

اتوبيس	ترام وتروولي باس	
٢٧٣٢	٢٥٤٣	سائق
٣١٩٠		محصل

من الجدول السابق نجد أن عدد سائقي الاتوبيس اقل من عدد محصلي الاتوبيس وأن عدد سائقي ومحصلي الترام والتروولي باس يكاد يكون نصف عدد عمال الاتوبيس . ولم تفصل السائقين من المحصلين بالترام لأن السائق يعمل كمحصل أحيانا والعكس .

وعلى هذا يكون المجموع الكلي لعمال الحركة بالهيئة هو ٨٤٦٥ .

#### ب - الشكلاوى :

جدول رقم ٢ يبين عدد الشكلاوى التي قدمت من الجمهور  
فند العمال خلال السنة الميمنة

جدول رقم (٢)

اكتوبر ١٩٦٤	نوفمبر ١٩٦٤	ديسمبر ١٩٦٤	يناير ١٩٦٥
٤٥٨	٤٨٧	٤٤٦	٢٨١

(١) فترة الدراسة هي اربعة شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر ١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وهي التي خضعت فيها الهيئة لأشراف القيادة العليا للقوات المسلحة .

وعلى هذا يمكن حساب المتوسط الشهري للشكاوى وهو  $\frac{1772}{4} = 443$  شكاوى شهريا .

نسبة متوسط من تقدم ضدهم شكاوى شهريا في هذه الفترة بالنسبة لعمال الحركة :

$$= \frac{443 \times 100}{866} = 51\% \text{ من جملة عمال الحركة بالهيئة .}$$

لهذا تم أخذ العينة ١٠٠ عامل تجريبية ( من العمال الذين قدمت ضدهم أكبر عدد من الشكاوى في هذه الفترة ) .

١٠٠ عامل ضابطة ( من العمال الذين لم تقدم ضدهم أي شكاوى نفس نفس الفترة ) .

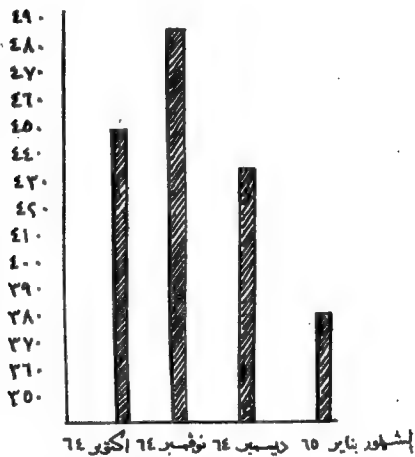
من جملة عمال الحركة المشكلين بنسب متساوية سيأتي ذكرها فيما بعد .  
وإذا كان جملة العمال المشكلين الذين قدمت ضدهم شكاوى في الفترة المذكورة هو ١٧٧٤ مفردة بمتوسط ثلاث شكاوى للفرد فإن عينة من مائة عامل مشكل تكون تقريبا تعادل ٦ % من جملة المشكلين ، ويرجح أن تكون ممثلة لعمال المشكلين خصوصا وأنهم اختيروا من المتطرفين من حيث عدد الشكاوى .

**الر اصلاحات الهيئة في عهد الجند في نفس عدد الشكاوى :**

لوحظ أن نسبة الشكاوى ضد عمال الهيئة قد قل كثيرا في عهد الإدارة الجديدة كما يتضح ذلك من الرسم التالي :

رسم بياني يوضح أنه كلما تقدمت الإدارة الحديثة بالهيئة  
قل عدد الشكاوى من الجمهور

جملة عدد الشكاوى



من الرسم السابق يبدو واضحا ان النسبة بدأت تقل خلال الشهور الثلاثة الاخيرة وتأخذ في القلة كلما تقدم بنا الزمن تحت الادارة الجديدة ، وهذا يرجع ان الضغوط الصادرة من نوع الهيئة المشرفة على ادارة النقل ، والتي ربما كان لها دور في خلق العامل المشكل قد قلت ، وهنا يمكن ان نرجع ان الاستجابات اللائقافية انما ترجع الى اضطراب نفسية العامل ذاته نتيجة مايشهه من ضغوط اجتماعية خاصة .



## الفصل الثاني

١ - تحديد المفاهيم وفروض البحث :

- مفهوم الاضطراب النفسي
- مفهوم التوافق
- مفهوم القلق
- مفهوم الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي

٢ - فروض البحث :

- اختيار الفروض
- مسلمات البحث

٣ - المنهج الذي اتبع في البحث :

- القياس
- دراسة الحالة
- أسلوب التجريب في البحث
- التحليل الاحصائي لدى صحة البحث



## تحديد المفاهيم – وفروض البحث

### مسئله:

لا يختلف البحث العلمي في خطواته كثيرا من حل المشكلات اليومية العادية التي نتمتعنا دائما فكل منها يحتاج الى خطوات منطقية متسلسلة في التفكير والقياس . وكلما انخرطت طريقة الحل من الاساليب المنطقية كلما بمدت النتائج من الصواب . لهذا كان تعلم المنطق مفيدا لكل باحث ليستعين بأسسه في الوصول الى الاستنتاج والقياس للوصول الى نتائج ابعاله .

ومن الطبيعي الا يوجد بحث لا يحتوي على مشكلة . فالشعور بوجود المشكلة هو الحافز الطبيعي الذي يحفز العقل البشري على البحث والاستقصاء .

ومن المهم ان يحدد الباحث لنفسه عناصر المشكلة ، قبل بحثها . ومن اهم الاشياء التي يجدر بالباحث تحديدها ، المفاهيم Concepts والالفاظ العلمية التي يتناولها البحث ، فهي التي توضح المشكلة كمشكلة في حد ذاتها وكمشكلة في ذهن الباحث .

وهناك اسلوبان لتعريف مفاهيم المشكلة فاذ ينحرف معنى كلاهما عن الآخر وقد لا ينحرف ونقصد بهذين التعريفين التعريف الاجرائي والتعريف العلمي .

ويفضل الباحثون الحديثون التعريف الاجرائي حتى لا يكون هناك خلاف حول المقصود من كل مفهوم يستخدمونه في البحث .

ويقصد بالتعريف الاجرائي تعريف الشيء باستخدام مايتبع في ملاحظته او قياسه او تسجيله . فكتلة الشيء مثلا هي ما يمكن تحديدها بميزان دقيق . والذكاء هو ماقيسه اختبارات الذكاء وهكذا .

ويدهي ان تعريفا كهذا لاينطبق عليه الشروط العلمية في التعريف ولكن يصل بالمفاهيم الى اقصى مايستطيعه الباحث من الموضوع في ذهنه السدي يتتبع البحث .

## مفاهيم البحث

قبل ان نستعرض الدراسة التي نحاول العمل في هذا البحث بمتنصاها ينبغي ان نحدد بعض المفاهيم التي سنتعرض لها كثيرا في موضوع بحثنا ، حتى يكون القصور من كل مفهوم متنا واضحا صريحا وسنحدد اهم هذه المفاهيم .

### ١ - التعريف الاجرائي للاضطراب النفسي :

يقصد الباحثون بالاضطراب النفسي اشكال الاستجابات وردود الفعل اللاسوية سواء الانفعالية او الفكرية التي تدل على ان البعد الانفعالي للفرد غير عادي بمعنى ان الفرد هنا يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي ويمكن ان يأخذ احدى الصور الآتية :

أ - القلق الصريح أي القلق كما يظهر في امراض صريحة **MANIFEST ANXIETY** وهي تلك الامراض المعروفة في كتابات علم النفس المرضي .

ب - عدم الاستقرار الانفعالي او عدم النضج الانفعالي ويقصد به طبيعة الاستجابة الانفعالية المضادة التي تعني عدم ملائمة الانفعال للموقف ، او عدم الموضوعية في الاستجابة الانفعالية .

ج - التراجع الانفعالي ويقصد بها تراجع انفعالات الفرد من النقيض الى النقيض بحيث يبدو متغيرا في استجاباته ، بشكل ملحوظ .

او ما يدخل تحت هذا جميعه من اشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن ان يستدل عليه من طريق اسلوب الفرد في التكيف الاجتماعي مع البيئة التي يعيش فيها مما يدل على انه يعاني درجة عالية من الشعور الرائد بالمجزع وعدم الثقة او درجة غير عادية من الانهياط ، والحساسية الزائدة ، والعصبية تجعل استجاباته الاجتماعية للمؤثرات المختلفة مما لا يمكن ان يحقق له التكيف الاجتماعي وذلك بمقارنته بغيره من العاديين من ائداده .

### ٢ - التعريف الاجرائي للتوافق :

التكيف عملية ديناميكية مستمرة يهدف بها الشخص الى ان يغير سلوكه ليحدث علاقة اكثر توافقا بينه وبين البيئة . وبناء على ذلك الفهم تستطيع ان تصرف هذه الظاهرة بانها القدرة على تكوين العلاقات المرغوبة **Satisfactory Relation ships** بين المرء والبيئة ، وهو يشعب حاجاته <sup>(١)</sup> .

(1) Shaffer , L. F. , & Shoben , E. J. Jr. : The Psychology of Adjustment , Houghton Mifflin Company , 1956 .

والبيئة هنا تشمل كل المؤثرات والامكانيات والقوى المحيطة بالفرد والتي يمكن أن تؤثر على جهوده للحصول على الاستقرار النفسي والبدني في معيشة .  
والبيئة ثلاث أوجه تكون المجال السلوكي .

٢ - البيئة الطبيعية ب - البيئة الاجتماعية ج - الرء نفسه .  
والبيئة الطبيعية عبارة عن العالم الخارجي وكل ما يحيط الفرد من اشياء حيوية وطبيعية كاللبس والسكن والطعام ... الخ .

اما البيئة الاجتماعية والثقافية فهي عبارة عن المجتمع الذي يعيش فيه الانسان بأمراده وعاداته والقوانين التي تنظم الافراد وعلاقاتهم ببعضهم البعض، واسلوب الحياة السائد الخ .

اما الوجه الثالث للبيئة فهو النفس "THE SELF" والتي يجب على الفرد أن يكون قادرا على أن يتعامل معها وأن يتعلم كيف يسويها ويسيطر عليها ويتحكم في مشتهياتها ومطالبها ، اذا ما كانت هذه المطالب والمشتهيات غير منطقية . والتوافق الاجتماعي يعني السلوك الذي يصغر من الفرد للوصول الى الاحتراف به واقراءه . والى اشياء حاجته للنجاح وايات الذات وما يترتب على ذلك من شعور الفرد بالامن النفسي او مايعني التوازن النفسي .

### مفهوم القلق :

#### تعريف القلق (١) :

عرف ماسرمان MASSERMAN القلق بأنه « حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف » .

ومعنى ذلك أن القلق ماهو إلا مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الاحباط والصراع ، او نتيجة له .

والقلق كغيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فاما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في التواهي التالية :

الخوف والفرع والشعور بالعجز والاحساس بالذنب - ومشاعر التهديد ... الخ .

الا انه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة يعمل الكثير منها دون وهي الفرد بها ، بمعنى أن الفرد يماني الخوف مثلا دون أن يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات . اذن يعتبر القلق انفعالا مركبا من الخوف وتوقع الشر والخطر او العقاب ويتميز بالآتي :

(١) دكتور احمد عزت راجح الامراض النفسية والقلبية ص ١٠٨

٢ - أنه خوف من خطر محتمل غير مؤكد ،

ب - أنه خوف معتقل محبوس لا يستطيع ان ينطلق في مجراه الطبيعي ، أو هو حالة من خوف غامض المصدر هالم ، تظهر آثاره في أمراض صريحة معينة على الفرد .

### والقلق ثلاث أنواع :

#### ٢ - قلق موضوعي :

ويكون فيه المثير خارجيا - والخوف له ما يبرره ولكن الخوف هنا خوف محيط لاتتاح له فرصة الانطلاق .

وحينما يدرك الفرد أن مصدر القلق خارجي من نفسه تقول انه يعاني قلقا موضوعيا .

وهو عبارة عن رد فعل لادراك خطر خارجي يتوقعه الشخص ويراه متقدما ومن امثلة ذلك رؤية السائق لحادث وقع نتيجة خطأ أحد الزملاء في الطريق ويتوقع أنه سوف يقع في حادث هو الآخر في نفس اليوم بين لحظة وأخرى . ولقد أطلق « فرويد » في بعض مؤلفاته الأخيرة على ذلك النوع من القلق هذه الاسماء :

القلق الواقعي ، أو القلق الصحيح ، أو القلق السوي .

وقد استخدمت « كارن هورني » كلمة « خوف » في نفس المعنى السابق ومعنى ذلك أن هناك تشابها كبيرا بين ما يقصده « فرويد » بالقلق الموضوعي والخوف مند « هورني » . ان هذا النوع من القلق اقرب الى الخوف . ذلك لان مصدره يكون واضح المعالم في ذهن المصاب . فالفرد يشعر بالقلق (الخوف) مثلا اذا ما اقتربت منه سيارة بسرعة أثناء سيره في الطريق . ويرتبط في هذه الحالة مصدر القلق بالعالم الخارجي سواء اكان موضوعيا أو موقفا معينا .

#### ب - قلق عصبي :

وهو قلق داخلي ، ولا يعرف له الانسان سببا أو اصلا كما لا يجد له مبررا موضوعيا أو سببا صريحا واضحا وبمعنى آخر هو خوف من لاشيء ويرى « فرويد » أن القلق العصبي يظهر في صور رئيسية ثلاثة :

١ - في صورة قلق عام .

٢ - في صورة مخاوف مرضية بالنسبة لموضوعات او مواقف محددة .

٣ - في صورة تهديد .

## ١ - القلق العصبي :

ان هذا النوع يمثل القلق في احدى صوره ، اذ أنه غير مرتبط بأي موضوع محدد وكل ما هناك أن الفرد يشعر بحالة من الخوف الفاض المتشتر ( العام ) غير محدد .

٢ - وتتضمن المخاوف المرضية ادراك بعض الموضوعات المحددة او المواقف باعتبارها مثيرات للقلق كالخوف عند بعض الافراد عند رؤية الدم او بعض الحشرات . والخوف او القلق في هذا الموضوع لا يمثل القلق المتوقع من الموضوع او الموقف المرتبط بالقلق بل أن الموضوع المرتبط بقلق هذا الشخص لا يمثل - في نظر الكثيرين - أي خطر على الإطلاق .

## ٣ - قلق ذاتي او خلقي ( الاحساس بالذنب ) (١) :

ويكون مصدر القلق داخليا بحيث يستجيب الفرد لكثيرات داخلية كخوفه من ضميره او من انطلاق دوافعه المخطورة - والجنسية او العدوانية ويظهر في هذه الحالة القلق عندما لا يستطيع الفرد الهرب من نفسه .

ينشأ القلق الخلقي والاحساس بالذنب نتيجة الاحباط ودافع الذات العليا . ان الاحساس بالذنب شانه شأن القلق العصبي يمكن ان يحدث في صور مختلفة :

- إما في صورة قلق عام متشعب دون وعي بالظروف التي تصاحبه - او في صورة مخاوف مرضية او في صورة قلق متعلق بأعراض العصاب نفسها وهكذا .

والشعور بالقلق اشد وطأة وازعاجا من الشعور بالخوف وذلك لانه خوف من خطر لا يستطيع الفرد ان يفعل حياله شيئا .

## الاستقرار الانفعالي : (٢)

ويتوقف على ما وصل اليه الفرد من نضج انفعالي . والنضج الانفعالي هو السلوك الذي يدل على :

فترة الفرد على ضبط انفعالاته والتعبير عنها بصورة ناضجة متزنة بعيدة عن تعبيرات الطفولة وعن التهور والاندفاع . والا يتم سلوك الفرد على أنه مدمور او واقع تحت ضغط شديد . وأن تكون حياة الفرد الانفعالية وزينة لا تتذبذب وتتقلب لاسباب تافهة بين المرح والانتفاض . وبين الحزن والفرح وبين الضحك والبكاء وبين الزهو والخنوع ، وبين التحمس والفتور . ان الشخصية السوية

(١) د. مصطفى فهمي - الصحة النفسية ص ١٢٤ ، ١٢٥ ، ١٢٥ .

(٢) د. عزت راجح الامراض النفسية والنفثية ص ٢٠١ .

السليمة لا تتشنج ولا تنور بل تفرض وترفض في أصرار ولبث وهدوء . كذلك يعتبر من مظاهر الاستقرار الانفعالي أن يكون سلوك الفرد بحيث تتناسب استجاباته الانفعالية مع الموقف ، وبحيث يترك هذا الموقف ادراكا موضوعيا وينفعل له بما يناسبه .

### معنى عمل مشكلين :

المقصود بالعمل المشكلين هم العمال الذين يتكيفون كيفاً لاسويا مع البيئة المحيطة بهم وخاصة الجمهور ، ويكون السلوك المدواني هو الاستجابة المتكررة لأي مثير خارجي وقد وضع الباحثون حدوداً معينة لمواصفة العمال المشكلين . أما الحدود المرسومة للعمال المشكل فإنها تتحدد بعدد مرات الشكوى ضد العامل المشكل على شرط أن تزيد عن ثلاث شكوى خلال فترة أربعة شهور هي أكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ .

### نوع الشكوى :

تتضمن الشكوى المدوان على الغير بأي صورة سواء المدوان المسادي أو اللفظي : ( ضرب - سب - اهانة ) .

### الفروض

كلمة الفرض تشير بها إلى التعميمات التي لم تثبت صحتها والتي يحاول الباحث أن يتحقق من صدقها ليتخذها سبيلاً إلى فهم الظواهر وتفسيرها . والفرض يهدف في البحوث النفسية السلوكية إلى تحقيق مدى توفر المتغيرات الوسيطة التي يرجح الباحث أنها تفسر أساليب التوافق الظاهرة ، سوية كانت أو لاسوية .

والفروض : ماهي إلا أفكار مبدئية تتولد في عقل الباحث عن طريق الملاحظة فيحاول أن يتحقق من صدقها باستخدام الملاحظة والتجربة من جديد ، أو القياس والدراسة المقارنة .

وتعتمد الفروض على خبرة الباحث السابقة في موضوع بحثه وما يتصل به من موضوعات كما تعتمد على خيال الباحث وحده ذهنه وقدرته على استغلال معلوماته السابقة والمأمية بمختلف نواحي الثقافة القائمة في المجتمع . وقد تأتي الفروض للباحث كإلهام مفاجيء نتيجة تفكيره المستمر وبحثه المتواصل في الظاهرة التي يقوم بدراستها ، ومحاولته تفسيرها .

وليس الفرض قاصراً على ميدان البحث العلمي . فالإنسان في حياته اليومية تعرض له أمور تحتاج إلى تفسير وتواجهه كثير من المشكلات ، والإنسان



للواضع المستنير. يواجه المشكلة بصبر وأناة ، ويستعين بتفكيره في مجابهة الأمور التي تعرض له فيضع الاحتمالات ويفترض فروضا . ثم يحاول التحقق من صحة هذه الفروض ليستبقي منها ما يراه كفيلا بتفسير الموقف أو الظاهرة . ولذا فإنا نستطيع القول بأن التفكير السليم هو البحث العلمي السليم ، وأساليب البحث العلمي السليمة هي بعينها أساليب التفكير السليمة ، وللغرض أهمية كبرى في البحث فهي توجه الباحث إلى نوع الحقائق التي يجب أن يبحث عنها بدلا من تشتت جهوده دون غرض محدد كما أنها تساعد على الكشف عن العلاقات الثابتة التي تقوم بين الظواهر .

ومن الضروري ألا يتسرع الباحث في وضع الفروض وإن يستمدّها من الملاحظات والتجارب التي يقوم بها ولا يجعلها للحقائق المقررة والقوانين العلمية، كما يجب عليه أن يضع الفروض بطريقة تجعلها قابلة للاختبار .

### اختبار الفروض :

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل البحث فالفرض في حد ذاته ليست له قيمة علمية مالم يثبت صحته اثباتا موضوعيا مقنعا ، وغالبا ما يؤدي الفرض إلى إجراء تجارب والقيام بملاحظات جديدة وذلك للتأكد من صدقه والتثبت من صحته .

وتهدف التجربة إلى التعرف على ما يحدث في جانب أو متغير معين من جوانب الظاهرة التي تدرسها بدلالة جانب أو متغير آخر في حالة بقاء سائر المتغيرات ، وبالرغم من أن بعض البحوث العلمية لا تشتمل على التجريب أو الدراسات العملية ، وتعتمد على مناهج أخرى كالمناهج التاريخية مثلا إلا أن التجريب يعد أحد الدعائم القوية التي تعتمد عليها العلوم ويفضله وصلت كثير من العلوم إلى درجة كبيرة من التقدم والرقى .

ومن الضروري ألا يتحيز الباحث للفروض بل يكون على استعداد تام لأن يستبعد جميع الفروض التي لا تؤيدها نتائج التجارب والملاحظات العلمية . فالعلم لا يستفيد فقط من الفروض التي ثبتت صحتها وإنما يستفيد أيضا من الفروض التي ثبتت بطلانها . فمن طريق المحاولة والخطأ يستطيع الباحث أن يصل إلى تحقيق صحة فرض من الفروض أو عدم صحته .

وإذا وجد الباحث أمامة فرضين متناقضين فعليه أن يبرهن على فساد أحدهما حتى يتأكد من صدق الآخر . وإذا وجد الباحث أن التجارب تؤيد صحة الفرض الذي وضعه فعليه أن يقوم بإحصاء جميع الفروض المرتبطة بالفرض الأول ، ثم يتأكد من صدقها تمهيدا لاكتشاف القانون الذي يفسر الظاهرة التي يقوم بدراستها . إذا أثبت التجارب والملاحظات العلمية صحة فرض من الفروض دون أن يوجد فرض آخر يناقضه أو يتعارض معه ، فإن الفرض الصادق ينتقل من مرحلة الحدث إلى مرحلة القانون . وكثيرا ما لوحى

عدة فروض صحيحة لتكوين قانون واحد ، كما توحى فروض غيرها بتكوين قانون ثان وثالث وهكذا .

### فروض البحث :

**أولاً :** يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية مزاجية عند هؤلاء العمال وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل ويمكن أن يفترض الباحثون أن من أهم هذه الضغوط :

- أ - الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
- ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
- ج - الضغوط والمشكلات الثقافية والتربوية .
- د - الرضى المهني .

وفي هذا يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولاً عن الاضطرابات النفسية وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنة .

**ثانياً :** يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مزاجية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الأول يظهر أكلها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم يفوقون غير المشكلين في درجة هذه الاضطرابات ، أو التطرف فيها .

ويمكن أن يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض أخرى :

- أ - العمال المشكلون أكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .
- ب - يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين .
- ج - العمال المشكلون يمتازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر ومنها :

- ١ - الشعور بالنقص وعدم الثقة ٢ - السرحان وعدم الانتباه ٣ - الاندفاعية وعدم التحكم ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ٥ - الانهباط وعدم المرح والسرور ٦ - عدم التضج الانفعالي ٧ - العصية وعدم ضبط النفس ٨ - الدورية وعدم الاستقرار ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال ١٠ - الأمراض النفسية والجسمية .

**ثالثاً :** يفترض الباحثون أن هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخر بدرجة من عدم الرضا عن المهنة وأن مجموعة العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقونه فيها غير المشكلين .

## المسلمات

في كل بحث من الأبحاث التي يقوم بها أي باحث ، هناك هدف يسعى للوصول إليه وتحقيقه . . . وبجانب هذا الهدف توجد هناك مسلمات يسلم بها الباحثون عند القيام ببحثهم .

وفي بحثنا هذا نسلم بالآتي :

- ١ - العلاقات الانسانية السليمة هامة في العمل مع الجمهور .
- ٢ - الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور تحتاج الى درجة أفضل من الاستقرار الانفعالي والصحة النفسية .
- ٣ - المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .
- ٤ - الشخصية كل لا يتجزأ سواء في العوامل أو المؤثرات الاجتماعية أو التنظيم النفسي المتوسط أو اسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .
- ٥ - يمكن عن طريق القياس الكشف عن كثير من أسباب سوء التكيف الاجتماعي .
- ٦ - دراسة جزء من الشخصية يمكن ان يعتبر دراسة هيئة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .
- ٧ - عملية النقل العام تتطلب سرعة في العمل . . . والسرعة من طابعها انها تبتث القلق ، ولهذا فكل فرد في السيارة او وسيلة النقل في حالة من التهيؤ للقلق .

## النتائج

### أولاً : القياس . . .

يقصد بالقياس تحديد درجة انصاف ( شيء أو شخصي ) بصفة من الصفات اوسمة سلوكية من السمات ، وتبعاً لهذا المعنى فإن الفرد يحتاج الى القياس في جميع تصرفاته اليومية اذا أريد بذلك الحكم عليه وتقدير شخصيته . . . ويستعمل القياس في كل حالة يتسنى فيها الوصف بالارقام . ويدخل ضمن القياس العد والترتيب ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً بالنسبة لمخاصية معينة او صفة خاصة نريد قياس درجة شدتها . . . فنستطيع أن نرتب عدداً من الأشخاص من حيث الطول أو الوزن أو المستوى الاقتصادي أو الذاكرة . . الخ . . . طالما أن هذه الصفات الجسمية أو الاجتماعية أو النفسية يمكن أن تختلف من فرد لاخر من الناحية الكمية لا النوعية .

ونستعرض الآن القاييس المختلفة التي استعملت في البحث :

## ١ - استمارة البحث :

وهي عبارة من مجموعة من الاسئلة الخاصة بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتربوية . ولقد قام المختبرون بالإجابة عليها بملئها بأنفسهم في وجود الباحث وذلك لاعطاء العامل فرصة للسؤال والمناقشة والشرح وإيضاح المقصود من الاسئلة . ولقد وضعت أسئلة هذه الاستمارة لتفي بالفرض المقصود منها ، كما أنها مصلفة في أسلوب سهل وصيغة غير مقنعة لا تورية فيها ، كما أن الاستمارة وضعت على أساس أنها وحدة مترابطة في تسلسل وحداتها ، وتنوعها بحيث تضمن اشتمال الاستمارة على جميع النواحي المطلوبة . كما أن هذه الاستمارة روعي فيها أن تكون مختصرة قدر الامكان حتى تضمن ملئها والإجابة على أسئلتها بدرجة كافية من الموضوعية . كما روعي ألا يشتمل السؤال على أكثر من فكرة واحدة محددة حتى لا يبعد المجيبون صعوبة في صياغة الاجابات من اجزاء مختلفة لسؤال واحد في اجابة واحدة<sup>(١)</sup> .

## ٢ - المقابلة :

وعند القيام بأجراء المقابيس والاختبارات المختلفة ، نزل الباحثون الى ميدان البحث وذلك لمقابلة مفردات العينة مقابلة مباشرة حتى يتسنى لهم اقامة علاقة مهنية مباشرة مع العامل ولقد اشترك ذلك في هذا البحث مستحسنون في بحث الحالات من خريجي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية وذلك لتوضيح ماقد يكون غامضاً . فهناك كثير من الاسئلة لايمكن أن نصل الى الدقة في الاجابة عليها الا في حالة وجود الباحث المرب الذي يكتشف مدى صدق مايسمعه من اجابات .

## مقاييس الاجتماعات النفسية :

وفي هذه المقاييس الموضوعية المقتنة روعي فيها ما يأتي :

١ - صدق الاستجابات ومطابقتها للرأي الشخصي لافراد العينة ، بتوجيه الجالات الى تعليمات كل مقياس .

(١) أجريت على الاستمارة دراسة لتحقيق درجة صحتها وثباتها ، وقد كان مقابل ميجها ٨٢ و بمقارنتها باستمارة البحث الواردة في كتاب شالر ، في بعض فقرات منها . : Ibid . : Shaffer L.F, & Shoben, H.J. التي استعملت على عينة من ٥٠ حالة . اما درجة ثبات الاستمارة فقد بين أنها ٨٢ و استعمال طريقة أمادة القياس ، على ٢٨ مائلا ، وقد أمكن تحويل مبيطات الاستمارة الى معطيات رقمية باستعمال الاوزان في لقراءتها المخطلة .

ب - ارتباط الاستجابات بالمحكات الواقعية أي بنواحي السلوك الظاهر المتعلق بالنواحي التي تقيسها وحدات القياس ، كما حدث في استخبار الرضى المهني مثلاً .

والإجابة على وحدات هذه المقاييس ينحصر بين درجتين فقط هي الرضى أو القبول كما في مقياس القلق الصريح ، أو تتراوح الإجابة بين ثلاث درجات كما في اختبار الاستقرار الانفعالي والتراجع الانفعالي ولقد رأى الباحثون عند إجراء الاختبارات وفي أثناء المقابلة شرح الأسئلة بأسلوب يراعى فيه عدم الخروج عن معنى السؤال وعدم الاسهاب في الشرح حتى لا يفهم العامل معنى آخر للسؤال يضلّل أبعد به عن النتائج المرجوة في البحث ويؤدي إلى عدم دقتها .

كما أنه كانت هناك أنواع من الاستخبارات المدرجة الخماسية

« Five Point Scale Tests »

### دراسة الحالة :

#### المقصود بمنهج دراسة الحالة :

أطلق الفرنسيون على هذا المنهج أنه وصف موضوع مفرد . أي القيام بدراسة وحدة مثل الأسرة أو القرية أو القبيلة أو المصنع دراسة مفصلة مستقصية للكشف عن جوانبها المتعددة والوصول إلى تعليمات تنطبق على غيرها من الوحدات المشابهة .

وقد وضع الأمريكيون تعريفهم لهذا المنهج بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً أو مجتمعاً محلياً أو مجتمعاً عاماً . وهو يقوم أساساً على التعمق في دراسته مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها <sup>(١)</sup> .

ومن المعلوم أن العلاقة بين أفراد الظاهرة الاجتماعية ليست علاقة آلية ميكانيكية وإنما هي علاقة ديناميكية . وإنما إذا كنا في حاجة إلى تحليل الظاهرة لتبسيطها وفهمها فإننا في الوقت ذاته في حاجة إلى إطار ترد إليه العناصر التي حللتها والافتقار هذه العناصر دلالتها وأهميتها .

ومما لا شك فيه أن الدراسة التكاملية لها أهمية في فهم الظواهر الاجتماعية ومنهج دراسة الحالة الذي استخدمناه في بحثنا هذا . هو الطريقة المنظمة

---

(١) دكتور عبد الباسط محمد حسن اصول البحث الاجتماعي ص ٢٢٨ ، ٢٢٩ .

لجمع البيانات الكافية عن العمال في كل من المجموعتين التجريبية والضابطة ..  
ولقد انصب مجال الدراسة هنا على دراسة العلاقة بين العمال المشكلين  
والجمهور .. وكان لابد أن تتناول بالدراسة مختلف الظروف التي تحيط  
بالفرد والتي أثرت في تكوينه واتجاهاته .

### الخطوات المتبعة في الدراسة :

١ - حددنا الظاهرة التي نرغب في دراستها ، وهي ظاهرة سوء تكيف بعض  
عمال هيئة النقل العام مع الجمهور . ولقد تم هذا بعد ملاحظة الظاهرة  
والاحساس بها .

٢ - حددنا كذلك الجوانب التي افترضنا ضرورة أن تنصب عليها الدراسة  
وهي الجوانب التي تتناول الناحية الاقتصادية من حيث الدخل والمنصرف  
والميزانية بصفة عامة . وعدد من يعملهم العامل . كذلك دراسة الناحية  
الاجتماعية والسكن والناحية الثقافية والترويحية والناحية النفسية ،  
على أنها قد تشكل مصدرا للضغوط الاجتماعية الاقتصادية على الكائن  
بما يسبب نمو اساليب استجابة التفاعلية لاسوية .

٣ - حددنا المفاهيم والفروض العلمية التي نبحثها أو نود اثباتها أو نفيها  
كما سبق في بداية هذا الفصل .

٤ - بعد ذلك حددنا العينة وتم اختيارها « مجموعة ضابطة - ومجموعة  
تجريبية » وسياتي الكلام عن العينة وطرق اختيارها في الفصل التالي .

٥ - ولتحديد وسائل ومصادر جمع البيانات أهمية كبرى في البحث وكان  
منها : الملاحظة - المقابلة - ملفات العمال - بطاقة دراسة الحالة  
الاجتماعية والاقتصادية - مقاييس الصحة النفسية .

٦ - بعد جمع البيانات من المجموعتين قمنا بتفريغ هذه البيانات في جداول  
احصائية تم عرض هذه النتائج من جداول مقارنة بالنسبة المئوية وابتعاد  
المتوسطات والانحراف المعياري ثم تحليل هذه البيانات في ضوء  
النظريات العلمية .

٧ - بعد أن وصلنا الى هذه النتائج والتفسير نستطيع ان نعمم النتائج في  
حدود أبعاد البحث والعينة ، لنخرج منها بتوصيات ومقترحات .

### الطوب التجريب في البحث :

والتجريب يتضمن فروضا تربط بين ظاهرتين اذا تغيرت خواص احدهما  
تغيرت خواص الاخرى كما أن التجريب هو جمل ظاهرة من الظواهر تحدث  
تحت ظروف معينة يضعها ويرسمها الباحث قبل التجربة . ويبدأ التجريب

عادة بأسلوب كهذا ... « لاحظنا ان هناك سوء تكيف من ناحية بعض العمال مع الجمهور ، تؤدي الى الاشكال والعدوان .. ويمكن افتراض ان هناك عوامل تؤثر على حياة هؤلاء العمال اقتصادية او اجتماعية او نفسية تؤدي الى الاضطراب النفسي » .

وقد كان لا بد من الاجابة على السؤال الاتي :

« هل العمال المشكلون يعانون من ضغوط معينة او اضطرابات نفسية ؟ »

والاجابة على هذا السؤال يلزم السير في خطوات معينة تجريبية منظمة تقوم على اساس علمي ، وفي ضوء النتائج التي نصل اليها من هذه الخطوات ، نستطيع ان نستشف الاجابة مما يرجح كفة على اخرى ، وعند ذلك يعتبر البحث خطوة اولى لبحث آخر اشمل وامم .. وهكذا يسير البحث العلمي في حلقات متصلة لا تنتهي . وعن طريق التجريب استطعنا الاتي :

١ - استطعنا ان نتحكم في زمان حدوث هذه الظاهرة ولا شك انها ظاهرة عامة تحدث على مر السنين ويقوم بها عمال مختلفون ولكن في هذا البحث .. استطعنا ان نحدد زمان هذا البحث خلال عام ١٩٦٤ .

٢ - وايضا استطعنا ان نحدد المكان . فهو بحث يجري على عمال هيئة النقل العام بالقاهرة ( انوبيس - ترام - ترولي ) وعند أخذ العينة التجريبية والعينة الضابطة كان افراد العينة مختارين من جميع الوحدات الموجودة بالهيئة تقريبا ... وذلك حتى نضمن سلامة العينة وعدم التحيز .

٣ - وتحديد زمان البحث ومكانه له أهمية كبرى في تسهيل اجراء البحث والقيام به فأخذنا العمال الذين تكرر منهم مرات العدوان ثلاث مرات فاكثر خلال هذا العام ( في هذه الفترة ) كما ان تحديد المكان لايجمل الجهود تشتتت ولكن يسير بالبحث على اساس التخطيط حتى اذا دمت الضرورة لتكرار البحث مرة اخرى نستطيع ان نعيد البحث تحت نفس الظروف التي مرت بالبحث الاول ولقد انتهجنا في بحثنا طريقة من الطرق الاستقرائية التي اعطانا اباهنا « جون ستيوارت مل » وهي طريقة « الاختلاف » او مايعرف بمنهج المجموعات الضابطة والتجريبية لدراسة الاختلاف بينهما في التغيرات التجريبية موضوع الدراسة .

فمن ملاحظتنا وجدنا ان هناك سوء تكيف من جانب بعض العمال مع الجمهور وارجعنا ذلك لفرضا الى وجود ضغوط معينة واضطرابات نفسية لدى هؤلاء العمال وهذا مايحاول بحثنا هذا ان يثبتته .

اجريت المقاييس والاختبارات المختلفة على المجموعتين ( مجموعة تجريبية او مجموعة مدونةية واخرى ضابطة ) في اطار زمني ومكاني واحد ومينة واحدة وبحثت نفس الظروف تقريبا . وستتكم تفصيلا عن ذلك في الفصل التالي .

## التحقيق الاحصائي لدى صحة النتائج :

لجا البحث للاساليب العلمية الاحصائية في الدراسة المقارنة للمتغيرات موضوع الدراسة للتأكد من مدى ارتباط ظاهرة عدم التكيف وتكرار الشكوى من العدوان بمتغيرات تتوفر في المجموعة التجريبية بدرجة لا تتوفر في المجموعة الضابطة - ولهذا استعمل الباحثون المحكات والاساليب الاحصائية الآتية :

٢ - التوزيع التكراري بالنسب المئوية وذلك للدراسة المقارنة عن طريق نسب التكرار في فئات محددة .

ب - المتوسط لدراسة مدى الفرق بين المجموعتين في متوسط درجة المتغير ، وذلك لاستعماله في حساب اختبار «ت» لدلالة الفرق .

ج - الانحراف المعياري لدراسة طبيعة التشتت والانتشار في التوزيع التكراري في كل من المجموعتين .

د - لتأكيد مدى دلالة الفرق بين المتوسطين استعمال الباحثون الاختبار التالي<sup>(١)</sup> مستعملين القانون :

$$T = \frac{y_2 - y_1}{\sigma} \quad (٧)$$

$$\frac{\frac{y_2 - y_1}{\sigma}}{\sqrt{1 - n}}$$

(1) T<sub>1</sub> Test .

(١) استعملنا كذلك النسبة الموزجة لحساب دلالة الفرق في النسب المئوية .



# الفصل الثالث

## العيننة والادوات

- العيننة والحصص الشامل
- طريقة اختيار عيننة البحث
- العيننة المتسلسلة • والعيننة التجريبية
- اوجه التشابه بين المجموعتين وتماثلهما
  - المهنة والتخصص
  - الحالة الزوجية
  - نوع المسكن
  - الحالة الصحية للمسكن
- الادوات المستخدمة في البحث
  - الاستمارة
  - المقاييس النفسية
- مقياس القلق - عدم الاستقرار الانفعالي - القودية
- الانفعالية - مقياس الرضى المهني
- صلاحية ادوات القياس



## العينة والادوات المستعملة في الدراسة

### ٢ - العينة

#### العينة والعمر الشامل <sup>(١)</sup> :

يجد الباحث في الميادين الاجتماعية والنفسية أنه لكي يدرس مشكلة من المشكلات ويضع حلاً سليماً لها لا بد له من أن يقوم بجمع البيانات اللازمة لدراساته . وفي كثير من الأحيان يجد الباحث أن المجتمع الأصلي الذي يريد الحصول منه على بيانات أكبر من أن تسمح فيه إمكاناته المادية والفنية بدراسته كله . فالمجتمعات الكبيرة تتطلب عدداً كبيراً من الباحثين وكذلك قدراً من الإمكانيات المادية التي تسمح لنا باتخاذ بالبحث . فضلاً عن أنه يجد أن الوقت الذي ستستغرقه عملية جمع البيانات سوف يطول كثيراً .

وفي هذه الحالات وأمثاله نجد أنه لا مفر من الاقتصار على دراسة جزء من المجتمع ، وهذا الجزء يطلق عليه اسم « العينة » واللجوء إلى طريقة (العينة) ضروري عندما يتعذر لسبب أو لآخر أن ندرس المجتمع الأصلي كله - كما أننا نستخدم العينة أيضاً في حالة تجانس المجتمع وفيها نجد أن دراسة المجتمع الأصلي كله هي مجرد ضياع للوقت والمجهود وإن دراسة عينة منه سوف تؤدي إلى نتائج لا تختلف اختلافاً يذكر عن نتائج دراسة المجتمع كله ، وذلك إذا تم اختيار العينة اختياراً سليماً .

ومن الأمور المسلم بها عند استعمال العينات أن نتائج هذه العينات لن تنطبق تمام الانطباق على أوصاف المجتمع كله إذا لم يكن هذا المجتمع متجانساً تماماً ، إلا بمجرد الصدفة .

ويجب ألا يتبادر إلى الذهن أن هذا الفرق بين نتائج العينة وحقائق المجتمع يجب يستلزم تبني طريقة العينات والاقتصار على العمر الشامل . فكثيراً ما نجد أن العمر الشامل نفسه يؤدي إلى نتائج أبعد عن حقائق المجتمع من نتائج العينة نفسها .

ويجب أن يكون واضحاً أن الفرق بين نتائج العينة وحقائق المجتمع ، وهو ما نسميه بخطأ العينة أمر يمكن تصغيره إلى أقصى درجة باتباع الطرق

(١) الدكتور عبد النعم الشامي : الإحصاء الاجتماعي ص ٨٣ .

الصحيحة لاخذ العينات وهذه الطرق تختلف بحسب تركيب المجتمع وبحسب نوع النتائج التي نريد الحصول عليها ، وفي امكاننا ايضا اذا ما اتبعنا هذه الطرق الصحيحة ان نحسب حدودا معينة لخطأ العينة بل واحتمال ان نخطئ العينة خطأ معيناً .

لهذا نرى ان العينات ليست وسيلة مختصرة لجميع البيانات نضحي فيها بالعقائق الكاملة وليست وسيلة تبسيط العمل بل هي على العكس من ذلك وسيلة للحصول على مزيد من الدقة في العمل .

ولكن من الامور المسلم بها ان العينة تؤدي الى نتائج خاطئة ومضللة اذا ماسيء اختيارها او تحليل نتائجها او تقدير الخطأ فيها - ولذا نرى انه من الواجب الا تقوم الابحاث المبينة على عينات الا بعد دراسة ومران في طرق اخذ العينات وفي تقدير حقائق المجتمع .

### طريقة اختيار العينة في البحث « العينة العشوائية » : (١)

استخدمنا في بحثنا هذا العينة العشوائية المنتظمة فلاحظنا في اختيارها شرط تكافؤ الفرص بحيث ضمننا اعطاء جميع الوحدات نفس الفرصة في الاختيار فعملنا هيئة النقل العام بمدينة القاهرة يوزعون على وحدات :

- ١ - وحدة الجزيرة ، ٢ - وحدة فم الخليج ، ٣ - وحدة شبرا ،
- ٤ - وحدة النtram والتروالي باس الجزيرة - العباسية ، ٥ - وحدة القبة
- ٦ - وحدة الاميرية ، ٧ - وحدة نصر .

وفي قسم التحقيقات تم فرز جميع ملفات العمال المشكلين بعد ان ارشد منهم موظفو التحقيقات واقسام تلقي الشكاوى وتم حصر جميع العمال الذين تقدمت ضدهم اكثر من ٣ شكاوى من الجمهور خلال الفترة المحددة .

وقد اكتفى البحث لاختيار العينة من هذه الفئة من العمال الذين تكررت الشكاوى منهم في شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ لانها الشهور التي خضعت فيها العينة لاشراف القيادة العليا للقوات المسلحة ، حيث بدأت عملية تنظيم واضحة لشكاوى الجمهور من العمال وقتت مشكلات العمال بشكل واضح مما يرجع مذهبنا اليه من ان المشكلات ترجع غالباً لاضطرابات نفسية في تنظيم شخصية العامل . وقد بين من دراسة تواتر حالات الشكاوى انها موزعة على الشهور كالآتي :

- ١ - شهر اكتوبر سنة ١٩٦٤ . وكان العدد ٤٥٨ شكاوى .
- ٢ - شهر نوفمبر سنة ١٩٦٤ . وكان العدد ٤٨٧ شكاوى .

(١) د. عبد المنعم الشافعي وآخرون - الاحصاء الاجتماعي - مرجع سابق .

٢ - شهر ديسمبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٤٦ شكوى .

٤ - شهر يناير سنة ١٩٦٥ وكان العدد ٢٨١ شكوى .

وهكذا يبلغ المجموع ١٧٧٢ شكوى تكون موزعة بالنسبة لعمال الشركة في الهيئة البالغ عددهم ٨٤٦٥ عمالا بحيث يبلغ المتوسط بالنسبة للعامل ٢١ شكوى للعامل الواحد في هذه الفترة ، ولذلك اختار البحث المتطرفين ممن قدمت ضدهم شكاوى والذين كانت معدلات الشكاوى ضدهم اكثر في الفترة نفسها ، والفرق بين هذا المعدل والمتوسط العام ذو دلالة ولقد اختيرت المجموعة التجريبية حسب :

٢ - عدد مرات الشكاوى كما ينشا .

ب - نوع الشكاوى وهو النوع الذي يغلب عليه الطابع المدواني بآية صورة من صور العدوان مثل « العدوان اللفظي او العدوان المادي العضوي كالقرب او الركل او غيره » .

ج - روعي عند اختيار العينة ان تكون هذه العينة ممثلة للوحدات المختلفة بالهيئة - وذلك حتى لا يغلب عليها طابع التحيز .

د - وجد من توزيع العمال المشكلين ان عدد الشكاوى يبلغ حوالي ١٧٧٢ شكوى منهم من تزيد عدد مرات الشكاوى عن ثلاث مرات ، ولذلك كان اختيار مائة منهم يعتبر عينة ممثلة لانها تشكل ٥ ٪ من المجتمع الاصل .

ان البحث العالي يقوم على الدراسة التجريبية التحقيقية المقارنة التي تستعمل طريقة الاختلاف وطريقة الاتفاق . لايجاد الفروق بين مجموعتين احدهما تجريبية والاخرى ضابطة كما سيجيء ذلك فيما بعد عند الكلام في الطريقة الاحصائية .

### طريقة اختيار العينة الضابطة :

وحتى يمكن معرفة مدى ملاءمة المجموعة التجريبية من اضطرابات نفسية رأينا انه لا بد من اخذ عينة تتوفر فيها جميع الشروط التي رأينا توفرها في المجموعة التجريبية ماعدا انها لم يقدم ضدها شكاوى من الجمهور . بمعنى انه قد تم اختيار العينة الضابطة من العمال الذين ثبت رسميا عدم معاملتهم للجمهور المعاملة السيئة التي تدعو للشكاوى منهم او عدم عدوانهم على الجمهور .

وقد تم الحصول على عمال العينة الضابطة بطريقة العينة العشوائية المتبعة في اختيار العينة التجريبية وعددها ١٠٠ « مائة » عامل من السائقين والمحصلين . تم اختيارهم بطريقة عشوائية . فقد نظم عدد مماثل لعدد العمال المشكلين من العمال غير المشكلين واخذنا منهم مائة بنفس الطريقة التي استعملت

في اختيار العمال المشكلين - وكان التشابه بينهم بنفس الطريقة التي استعملت في اختيار العمال المشكلين في النواحي الآتية :

- ١ - التخصص المهني في المهنة ( الحالي والسابق ) .
- ٢ - الحالة الزوجية ( الحالية والسابقة ) .
- ٣ - عدد الزوجات في العائلة .
- ٤ - الحالة في السكن ونوعه .

١ - بدء في فرز ملفات العاملين بالمرق في الوحدات المختلفة على أساس استخراج أولئك الذين تسببوا في ثلاث مشكلات في مدة الأربعة أشهر وبالطريقة السابقة الذكر في أثناء الحديث عن طريقة أخذ العينة .

- ٢ - تم تفرغ هذه السجلات على الأساس السابق .
- ٣ - أخذت العينة عن طريق العينة العشوائية المنتظمة كما بينا .
- ٤ - كانت الوحدات التي أخذت منها العينة هي :

أخذت عمال الهيئة المشكلين ككل وعددهم كما بينا حوالي ٤٤٣ عاملاً ممن تزيد عدد مرات الشكوى منهم عن ثلاث لم تم اختيار الأعداد الآتية بالطريقة العشوائية من بينهم :

أ - وحدة أبويس الجزيرة وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

ب - وحدة أبويس قم الخليج وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

ج - وحدة أبويس بولاق وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

د - وحدة أبويس الإميرة وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

هـ - وحدة أبويس القبة وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

و - وحدة أبويس شبرا وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

ز - وحدات الترام والترولي باس وهي العباسية وشبرا والجزيرة وقد أمكن الحصول منها على عدد ١٤ عاملاً منهم في العينة التجريبية .

وبذلك تم اختيار العينة من الوحدات المختلفة بالأعداد المبينة بالطريقة العشوائية وأمكن اختيار مائة عامل مشكل كمجموعة تجريبية .

٥ - بالاتصال بأفراد العينة داخل الوحدات المختلفة بتحديد موعد سابق قبل المقابلة العلمية السليمة تمت مقابلة شخصية كان العامل فيها يملا الاستمارة بنفسه .

٦ - وكان من الصبر أحيانا مقابلة العامل داخل الوحدة فكنا نضطر الى مقابلته في منزله وكنا نحدد لذلك موعدا سابقا لهذه الزيارة .

وهكذا تم جمع العينة سواء في المجموعة التجريبية أو الضابطة بأشراف مختصين بجمع البيانات في دراسة الحالات .

ومن دراسة مجاء ببطاقات البحث أمكن إبراز النواحي الآتية من حيث توفير التعادل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية :

أولا : مدى التعادل بين المجموعتين :

٢ - من حيث المهنة ( أو التخصص المهني العلمي بالأساسة ) :

جـ مـ ل و م ( ٢ )

مجموعة	محصل	سائق
تجريبية	٦٢٪	٢٨٪
ضابطة	٦٦٪	٣٤٪

ليبين توزيع المجموعتين حسب التخصص في العمل حاليا وبحساب النسبة العرجة وجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة تذكر .

واضح من هذا الجدول أن نسب التخصص في المهنة الحالية في العيشتين التجريبية والضابطة متقاربة الى حد كبير .

ب - التخصص المهني السابق :

جدول رقم ( ٤ )

مجموعة	محصل	سائق
تجريبية	٣٢٪	٦٨٪
ضابطة	٣٠٪	٧٠٪

ومن هذا الجدول يتبين لنا أن نسبي المهنة السابقة للمعنتين التجريبية والضابطة متقاربة ولا يوجد بينها ، بعد حساب ( ن ح ) للفرق بين المجموعتين في النسب المئوية ، فرق ذو دلالة يذكر . وبمعنى آخر أمكن تثبيت عامل التخصص المهني الحالي والسابق عن طريق توفير التعادل بين المجموعتين .

ج - الحالة الاجتماعية :

جدول رقم ( ٥ )

الحالة	اعزب	متزوج	مطلق	اومل
تجريبية	١٨٪	٨٢٪	—	—
ضابطة	١٠٪	٨٨٪	٢٪	—

هذا الجدول للحالة الاجتماعية يبين لنا أن النسب متقاربة بين كل من المعنتين التجريبية والضابطة ، ولا يوجد بينهما فرق يذكر ، وذلك لأن النسبة الحرجة لدلالة الفرق غير دالة .  
لذلك رأينا أن الحالة الاجتماعية ربما لا يكون لها دخل في موضوع الدراسة لذلك اعتبر هذا التغير مثبتا إلى حد كبير ، وذلك لتعادل المجموعتين تقريبا .



د - عدد الزوجات في العصمة :

جدول رقم (٦)

زوجات	زوجتان	ثلاث	أربع	
١	٢	٣	٤	مجموعة
١٠٠٪	-	-	-	تجريبية
٩٤٪	٦	-	-	ضابطة

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة عدد الزوجات اللاتي في العصمة في العينة التجريبية والضابطة متقاربة فنجد أن نسبة الواحدة اللاتي في العصمة في العينة التجريبية ١٠٠٪ والضابطة ٩٤٪ ونسبة الزوجتين اللتين في العصمة في العينة التجريبية صفر ٪ والضابطة ٦٪ وقد رأينا أن هذا العامل التعلق بعدد الزوجات اللاتي في العصمة ليس له دخل كبير واضح في المشكلة موضوع الدراسة حيث أن النسبة الحرجة للفرق بين النسبة المثوبة في المجموعتين غير دالة .

لذلك اعتبر هذا العامل مثبتا حيث لا توجد فروق ذات دلالة بينهما في هذا العامل .

هـ - زوجات سابقات مطلقات :

جدول رقم (٧)

صفر	١	٢	٣	٤ فأكثر	
مجموعة	١	٢	٣	٤	٥ فأكثر
٩٨٪	-	-	-	-	تجريبية
٩٤٪	٤٪	-	٢٪	-	ضابطة

وبعد دراسة هذا الجدول تبين أن متغير الزوجات السابقات المطلقات في العينتين التجريبية والضابطة يبدو متقاربا حيث أن النسبة الحرجة للفرق بين النسب المئوية في المجموعتين ليس لها دلالة احصائية . ولذلك يعتبر هذا العامل مثبتا حيث تبدو العينتان متعادلتين في هذا المتغير .

و - نوع السكن :

جدول رقم ( ٨ )

مجموعة	منزل	شقة منفردة	حجرات في شقة	حجرة واحدة
تجريبية	٤٪	٥٦٪	٢٨٪	١٢٪
ضابطة	٤٪	٦٢٪	٢٤٪	١٠٪

يلاحظ من هذا الجدول أن نوع السكن في العينتين التجريبية والضابطة متقارب فنسبة من يسكنون في منزل في العينة التجريبية ٤٪ ونفس النسبة تسكن منزلا في العينة الضابطة وهكذا يبدو التوافق والتشابه واضحا في المجموعتين من حيث مستوى السكن .  
ولذلك يعتبر هذا المتغير من المتغيرات الدالة على تعادل المجموعتين .

ز - الحالة الصحية للسكن

مورد المياه

الإنفاضة بالكهرباء

الوصل بالبحري

جدول رقم ( ٩ ) مورد المياه

مجموعة	موصل للمياه	غير موصل للمياه
تجريبية	٨٠٪	٢٠٪
ضابطة	٩٠٪	١٠٪

جدول رقم ( ٩ - ٢ ) الاصابة بالكهرباء

مجموعة	توجد اصابة	لا توجد اصابة
تجريبية	٪٧٠	٪٣٠
ضابطة	٪٨٠	٪٢٠

جدول رقم ( ٩ - ب ) الوصل بالمجاري

مجموعة	موصل للمجاري	غير موصل للمجاري
تجريبية	٪٧٨	٪٢٢
ضابطة	٪٨٠	٪٢٠

يتبين لنا من هذه الجداول التي توضح الحالة الصحية للمسكن في المجموعتين التجريبية والضابطة انها ليس لها تأثير كبير في الشبكة موضوع البحث. غالباً .

وبعرض هذه الجداول عامة للحالة الصحية للمسكن من مورد مياه واضاءة كهربائية وتوصيل المجاري نجد ان النسب متقاربة في العينتين وربما ليس لهما تأثير يذكر في موضوع البحث - لذلك رأينا تثبيت هذا العامل .

## الخلاصة :

حاول الباحثون تثبيت أكبر قدر ممكن من العوامل في مجموعتي العينة وهي عوامل استبعد تأثيرها في خلق الاضطرابات السلوكية وذلك من طريق تثبيتها عمليا . ولقد استعملت النسبة المئوية الحرجة لحساب دلالة الفرق بين المجموعتين من حيث النسبة المئوية لتواتر الظاهرة في كل منهما ، على أنها متغير مستقل .

## ب - الأدوات المستخدمة في البحث

### أولا - الاستمارة (١) :

لما كان موضوع البحث هو دراسة « الاضطرابات النفسية المزاجية » وأثرها في علاقة العمال المشكلين في هيئة النقل العام بالجمهور « أي أن أساس الدراسة هو المجال النفسي ، ونحن نعلم أن الاضطرابات النفسية التي يصاب بها الفرد غالبا ما تكون جذورها واجعة إلى مشكلات اجتماعية أو اقتصادية ، أي أن الاضطرابات النفسية والاجتماعية والاقتصادية لا يمكن أن نضع حدا فاصلا يفرق بينها . فالفرد لا يعيش منعزلا عن المجتمع ، ولا من الضغوط التي تأتيه منه ، لذلك كان لابد من تصميم استمارة كشف بحث - وكانت تشمل ما يلي :

١ - بيانات أولية : من العامل .

٢ - الحالة الاجتماعية : من حيث الزوجات وعدد الأولاد .

٣ - ٢ - مستوى ثقافة العامل ودرجة تعليمه .

ب - مستوى ثقافة الزوجة : ودرجة تحصيلها العلمي .

ج - مستوى ثقافة الأولاد وعدد من أتموا كل مرحلة من مراحل التعليم .

والمستوى الثقافي له تأثير كبير سواء على العامل نفسه أو على أولاده أو زوجه . فمستوى ثقافة العامل يؤثر في مدى شعوره بالأمان ومستوى ثقافة الزوجة تؤثر على العامل في مدى توفير الراحة لزوجها وكذا حالة الأولاد من التعليم الأمر الذي يحدد هل لازالوا في التعليم ويرهقونه

---

(١) راجع نموذج الاستمارة بنهاية البحث .

بالتفقات مما يؤثر على سلوكه أم أنهم أميون وهذا يشعره بالنقص ويؤثر في سلوكه ، أم أنهم حققوا قسطاً من التعليم يجعلهم عناصر معينة اقتصادياً .

#### ٤ - المسكن والعيش : وتشمل الدراسة :

٢ - نوع السكن : وهل هو منزل أم شقة أم غيرها .

ب - عدد الأفراد الذين يشغلون هذا المسكن ومتوسط ما يخص الحجرة الواحدة من الأفراد .

ج - الحالة الصحية للمساكن : ومدى توفر وسائل الراحة فيها .

#### ٥ - الحالة الاقتصادية وشملت :

٢ - الأجر اليومي عند التعمين والأجر اليومي العالي .

ب - الإيرادات : من أجر أو مكافأة أو دخل اضافي من العامل أو الإبناء ، باعتبار ذلك من أهم مقومات الشعور بالأمن الاقتصادي .

ج - المصروفات وتشمل أوجه الاتفاق العادية وغير العادية باعتبارها تشكل نوعاً من الضغوط على نفسية العامل .

د - الميزان الاقتصادي : هل هو مدخر أم متوازن أم مدين ، وذلك لدراسة مدى تأثير ذلك كواحد من الضغوط النفسية .

هـ - وفي حالة إذا ما كان العامل مدين فما هي طرق استكمال المجر ؟ وهي إما كانت من مثيرات التوتر والضييق سواء أكانت سلفيات أم رهونات أم عمل في غير وقت الهيئة .

و - أسباب الاستدانة : أي أنواع الضغوط التي تبرز هذا العامل في حياة العامل .

#### ٦ - الترويح :

٢ - داخل المنزل : كوسائل الترفيه مع الأسرة أو الجيران .

ب - خارج المنزل : وهي وسائل الترفيه التي تجعل العامل بعيداً عن الأسرة أحياناً إذ تكون بحيث تشكل عبئاً اقتصادياً لما تتطلبه من نفقات .

والترويح عامل هام جداً لا يمكن إغفاله فله تأثير كبير في شخصية العامل وفي سلوكه وانفعالاته سواء كان هذا الترويح داخل المنزل أم خارجه .

لهذا وصفنا في اعتبارنا عامل الترويح ومدى تأثيره في سلوك العامل في عمله .

### سبب استعمال هذه الاستمارة في البحث :

عندما أقدمنا على بحثنا هذا فكرنا في هذا الأمر محاولين تحديد الأهداف والغايات التي نسمى إلى تحقيقها والوسائل التي يمكننا من تحقيق هذه الأهداف وبلوغ هذه الغايات ثم ربطنا بين مجال الفكر ومجال التنفيذ ناظرين إلى الأمور نظرة موضوعية واقعية - لذلك وضعنا خطة متناسقة ومشروعا متكاملا لتوضيح الأهداف التي يرمى إليها البحث .

ولما كانت الاضطرابات النفسية والمشاكل الاجتماعية تصور ناحيتين متداخلتين تتأثر كل منهما بالآخرى ، لذلك استعنا بتصميم هذه الاستمارة التي تشمل النواحي الاجتماعية والاقتصادية أي شاملة لجميع البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف والأغراض التي نسمى إليها - هذا بالإضافة إلى الاختبارات النفسية التي استخدمناها في هذا البحث .

لقد كانت الغاية التي على أساسها تم تصميم هذه الاستمارة هي :

أولا : تحديد المتغيرات التي يمكن تثبيتها في المجموعتين التجريبية والضابطة ، تلك المتغيرات التي يرى الباحثون أنها لا تؤثر كثيرا في المتغير التابع ، ونعني به السلوك اللائق في العامل ، وهو التماسك بالاعتداء والعداء والعُدوان مع الجمهور .

ولقد سبق أن بينا أن هذه المتغيرات ، أو على الأقل بعضها ، كان مما يمكن تثبيته بطريقة عملية احصائية عندما يكون الفرق بين نسب تكراره وتواتره في المجموعتين غير ذي دلالة احصائية .

ثانيا : تحديد بعض المتغيرات المستقلة والوسيلة تحديدا كليا بدراسة تواتره أو درجة تطرف كل مجموعة في السمة أو المتغير موضوع الدراسة ، وذلك للدراسة العلاقة الوظيفية بين هذه المتغيرات المستقلة والوسيلة وبين المتغيرات المستقلة ، وهي السلوك الظاهري السابق تحديده كغرض يهدف البحث إلى الكشف عما يرجح أن يكون بعض أسبابه .

### ثانيا : المقياس النفسي :

استعمل البحث اختبارات نفسية أمكن بها قياس أنواع من الاضطراب النفسي لدى المجموعة التجريبية كما استعملت نفس الاختبارات على الفئة الضابطة من العمال موضوع البحث لأمكان معرفة الفرق في الاضطراب النفسي بين كل من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة . ولقد افترض البحث

أختلافا بين المجموعتين في هذا البعد ، على انه متغير وسيط يرتبط بالسلوك اللاتوافقي ، الذي يرجع لاختلاف في البعد المزاجي الانفعالي قد يتمثل في :

٢ - القلق الصريح . ب - عدم الاستقرار الانفعالي . ج - التراجع الانفعالي . وما يدخل تحت هذه جميعا من اشكال السلوك اللاسوي الذي يستدل عليه عن طريق اسلوب تكيف الفرد مع البيئة مما يدل على أن الفرد يعاني درجة عالية من الشعور بعدم الثقة والمعجز أو العصبية الزائدة أو الحساسية الزائدة بالنفس أو الانهباط وعدم السرور أو الدورية الانفعالية ... الخ .

ومن التعريف السابق نجد ان الاضطراب النفسي يمكن دراسته وقياسه اذا امكن :

١ - قياس متغير القلق . ٢ - قياس الاستقرار الانفعالي . ٣ - قياس الدورية الانفعالية .

ولهذا امكن استخدام الاختبارات النفسية التي يمكن ان تقيس هذه العوامل التي تلعب دورا كبيرا في الاضطراب النفسي وهي :

اولا - مقياس القلق الصريح :

ويطلق عليه اسم « Manifest Anxiety Scale » « M. A. S. »

وقد استعملت هذا الاختبار Tylor ولهذا يسمى عادة مقياس تايلور للقلق « T. A. S. » ويتكون الاختبار من خمسين فقرة من الفقرات المنتخبة من اختبار منسيوتا المتعدد الأوجه ، وقد وجد تشارلس ونديلي<sup>(١)</sup> Charles Windle ان هذا الاختبار يرتبط ارتباطا عاليا باختبارات اخرى<sup>(٢)</sup> ثبت انها تقيس القلق الصريح واهمها :

١ - اختبار مودلين للقلق . ٢ - مقياس برسل . ٣ - مقياس ولسن . ٤ - مقياس وبن .

وكلها اختبارات ومقاييس للقلق اشتقت من اختبار مانسيوتا .

ومقياس القلق الذي استعمل ترجم الى اللغة العربية الدارجة بحيث اصبح ملائما في اجرائه لهيئتنا المصرية وثبت من اجرائه صلاحيته لاجتماعنا المصري .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , ( Edited ) Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .

وقد أمكن للدكتور محمد أحمد غالي أن يدخل بعض الإجراءات والتعديلات قبل استعماله كمقياس وذلك للتأكد من أن المقياس صالح للاستعمال .

١ - **الثبات** : استعملت طريقة إعادة الاختبار للدراسة مدى ثباته ووجد أن معامل الثبات في كل مرة تتراوح بين ٨٩.٠ و ٨١.٠ . كذلك طبقت معادلة كودر ريتشاردسون ٢١ لقياس درجة ثبات الاختبار بعد إجراءه على مائة عامل من عمال النقل المشترك وكان معامل الثبات ٨٤.٠ .  
( ٢ = ١٥٧٦ ع = ٧٨ ) .

٢ - **الصحة** : أضفنا عاملاً جديداً لتحقيق مدى صحة الاختبار فاستعملنا عاملاً جديداً هو مقياس الصحة النفسية « الدكتور محمد حماد الدين اسماعيل » وآخرون :

ولبت (١) أن معامل صحة اختبار مقياس القلق الصريح مع الصحة النفسية هو ٧٨.٠ على عينة من ٢٤ فرداً .

### طريقة التقدير في اختبار القلق :

كانت كل استجابة صحيح تدل على درجة القلق .

**ثانياً : اختبار الاستقرار الانفعالي** : ويطلق عليه اسم مقياس P. T.

هذا الاختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو بين من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من مخاوف مرضية أو سلوك قهري سواء كان صريحا أو ضميا ، أي من يعانون درجة من عدم الاستقرار الانفعالي .

ولقد استخرجت فقرات الاختبار من استجابات أفراد يعانون من الوسواس القهري أو الانقباض ولهذا يطلق عليهم اسم « السيكا ساشيين » وبهذا الاسم يعرف المقياس أيضا . ويقلب أن تظهر الميول العصبية عند من يحصلون على درجة عالية في هذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد أو نقص في الثقة في النفس ، وتناقض وتعدد أشكال السلوك السيكا ساشيني . أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فغالبا ما يوصفون بالأتزان والثقة في النفس .

وهو اختبار يعد من الاختبارات الجيدة لقياس السمات السلوكية والاستجابات التي تميز العصبيين وهذا مما دعانا الى استعماله في بحثنا هذا لقياس درجة عدم الثبوت الانفعالي أو عدم الاستقرار الذي يعتبر من أهم السمات الأساسية المميزة للعصابيين .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , ( Edited )  
Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .



### طريقة التفكير لدرجات المفوضين :

في تصحيح الاختبار استعمل الباحثون المفتاح الذي استعمله الدكتور مصطفى سويف وهو اعتبار كل استجابة بنعم = درجة في عدم الاستقرار ما عدا الفقرات ١ ، ٢ ، ٣ ، ١٢ ، ٢٢ ، ٣٦ ، ٤٦ ، ٤٨ وكانت الإجابة « لا » تدل على عدم الاستقرار (١) .

### ثالثا : اختبار الدورية الانفعالية :

وهو المقياس المعروف باسم اختبار « S » من اختبار جلفورد والمعروف باسم اختبار G.C.T. .

والاستخبار كان واحدا من مجموعة اختبارات قد يمكن بها الحصول على درجات لمجموعة من العوامل المنفصلة أو ماسماء جلفورد السمات الأولية للشخصية :

والسمات التي يقيسها الاختبار كله هي :

الأنطواء الاجتماعي أو الانفرادية - التفكير الانطوائي السرحان - الانهباط « التماسية والتشاؤم » - الدورية الانفعالية - والاخير يقيس الميل للانطلاق والتخفف من الاعباء ويعني عدم الاهتمام والمرح . وقد اختار الباحثون المقياس اربع للدورية الانفعالية أو السلوك شبه الدوري « Cycloid » على اعتبار انه يميز اصحاب الانفعالية العامة العالية غالبا ، ويرتبط ارتباطا عاليا بمقاييس عدم الصحة النفسية ، كما انه ثبت يشبع بدرجة عالية بالميل العصبي العام .

### طريقة التفسير (٢) :

كل اجابة « بنعم » في الفقرات المتسلسلة تعطي درجة التراجع . ما عدا فقرات ٨ ، ٢١ ، ٤٨ ، ٤٩ ، ٦١ فكانت الاستجابة لا تعطي درجة الدورية الانفعالية .

اما الفقرات : ٨ ، ١٥ ، ٢٠ ، ٢٧ ، ٣٣ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٤٢ ، ٤٩ ، ٥٢ ، ٥٩ فان الاجابة عليها بكلمة « نعم » أو علامة « + » تعطي درجة من عدم الاستقرار .

العلاقات السلوكية الانفعالية كما أمكن قياسها من فقرات الاختبارات

السابقة (٣) :

---

(١) و (٢) و (٣) راجع النموذج لورقة الاجابة بنهاية البحث .

وقد أمكن استعمال التقسيم الذي حققه الدكتور محمد أحمد غالي لفقرات الاختبارات السابقة لقياس بعض سمات معينة ، تدل عليها الفقرات المختلفة ، وكانت هذه السمات قد سبق تحديدها سلوكيا في دراسة تحليلية عاملة قام بها جلفورد في كتابه عن الشخصية ومنها :

- ١ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس . وقد رمز لها بورقة الاجابة بالرمز (ش) ، ٢ - السرحان وعدم الانتباه ورمز لها : (ب) ، ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل ورمز لها (د) ، ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ورمز لها بالرمز (ج) ، ٥ - الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور ويرمز لها بالرمز (هـ) ، ٦ - عدم التضج الانفعالي ورمز لها بالرمز (ع) ، ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس ورمز لها بالرمز (ص) ، ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفصالي ورمز لها بالرمز (س) ، ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال ورمز لها بالرمز (ل) ، ١٠ - الاعراض النفسية والجسمية وكان الرمز المخصص لها هو (خ) .

هذا وقد اجريت الدراسات المختلفة لتأكيد مدى صحة وثبات المقياس .

- ١ - من حيث الثبات استعمل الباحثون معادلة كودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبات المقياس ، بعد تطبيقه على مائة من العمال اختبروا بطريقة عشوائية وكان معامل الثبات ٨٧ ر ( حيث كان المتوسط ٢٢.٦٤ وع ١٠.٢٨ ون = ٦٩ عدد فقرات المقياس ) .

وبالإضافة الى دراسة الباحثين لصلاحية المقاييس الثلاثة بعد تطبيقها على العمال فان المقاييس الثلاثة السابقة قد اخضعت لدراسات عديدة ثبتت منها صحة المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت لقياسه .

#### صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ملوحت لـ :

- ١ - الصحة : ثبت من دراسات التحليل العاملي للمقاييس الثلاثة ، وهي التي قام بها الدكتور مصطفى سويف أنها مشبعة بمعامل العصاب العام ، وأنها على درجة كبيرة من الصلاحية لقياس الميول العصابية . (١)

---

(1) The Journal of Consulting Psychology . 1958 & The Journal of Clinical Psychology 1953 .

وأبضا : مجلة الصحة النفسية العدد ٣ سبتمبر سنة ١٩٥٨ المجلد ١ ص ٢٥ - ٥٥ .

وأبضا : المجلة الجنائية القومية العدد الأول مارس سنة ١٩٦٢ ، والعدد الثالث نوفمبر سنة ١٩٦٢ من المجلد الخامس . دار المعارف بصر .

كذلك تبين أن معامل صحة مقياس القلق ، بدراسة مقارنة لنتائج مع نتائج اختبار الصحة النفسية كان ٠.٧٨ ( ن = ٢٤ ) .

أما معامل صحة مقياس P. T. مقلونا بنتائج اختبار الصحة النفسية فكان ٠.٧٢ ( ن = ٢٤ )<sup>(١)</sup> .

وكان معامل صحة المقياس G. C. T. مع اختبار الصحة النفسية ٠.٦٤ ( ن = ٢٤ ) وكلها معاملات ذات دلالة عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ( درجة الحرية ٢٢ ) .

## ٢ - التنبؤات :

بالإضافة إلى ما تبين من صلاحية المقاييس الثلاثة لتقياس ما وضعت لقياسه حيث أنها بتطبيق معادلة كوفور ريتشارسون ، كانت على درجة طيبة من الثبات ، إلا أنها كذلك سبق أن أجريت عليها دراسات لتحقيق درجة لياقتها باستعمال طريقة إعادة الاختبار « Test retest » وقد أمكن تحقيق النتائج الآتية بإجراء المقاييس على مجموعة من العمال :

### أ - مقياس القلق :

- ١ - عدد ١٦ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٣ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٨٤.
- ٢ - عدد ٤١ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٤ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٨١.

### ب - مقياس P. T. :

- ١ - عدد ١٧ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٢ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٨١.
- ٢ - عدد ٢٧ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٧ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٧٨.

### ج - مقياس الدورية الانفعالية G. C. T. :

- ١ - عدد ١٥ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٢ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٩١.
- ٢ - عدد ٢٤ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٣ يوماً وكان معامل الثبات ٠.٨٩.

وبمراجعة معاملات الثبات هذه على جدول « جلريت Garrett » لقيم معاملات الارتباط ذات الدلالة عند نسبتي تأكد ٠.٥ ، ٠.١ . تبين أنها جميعاً ذات دلالة عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ، حتى عند درجة حرية ١٣<sup>(٢)</sup> .

(١) دراسة للدكتور محمد أحمد غالي - نشرت بالرسالة القيمة منه لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية سنة ١٩٦٤ - جامعة عين شمس .

(٢) دكتور منيد محمد غري : الإحصاء في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية مطبعة دار التاليف : الطبعة الثالثة ١٩٦٣ ص ٣٦٥ .

أما خلاصة تطبيق معادلة كودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبات المقاييس الثلاثة بعد إجرائها على مجموعة من ١٠٠ من العمال اختبروا بطريقة عشوائية من بين عمال مؤسسة النقل العام بمدينة القاهرة فكانت :

المقياس	التوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
مقياس القلق الصريح	١٥.٧٦	٧.٨	٥٠	٠.٨٤
مقياس P. T	٢٠.٨٨	٧.٣٦	٤٨	٠.٨٦
مقياس G. C. T.	٢٢.٦٤	١٠.٢٨	٦٦	٠.٨٧

وإذا سلمنا بأن المجموع العام للدرجات في المقاييس الثلاثة يعتبر دليلاً إلى حد ما على درجة من العصائية فإننا يمكن أن نرجح أن متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية الثلاثة ، ثم متوسط معاملات الثبات ربما يجعل من المقاييس الثلاثة وحدة لا بأس بها للاستدلال على درجة الاضطراب النفسي عند الفرد ولذلك تكون متوسطات الأبعاد السابقة في :

الاضطراب الانفعالي العام	التوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
	١٦.٢٨	٨.٤٨	١٦٧	٠.٨٥

ويبدو واضحاً أن معاملات الثبات والصحة معا ، سواء في الدراسات على العمال أو غيرهم مما يرجح صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت له .

#### رابعاً : استبيان عدم الرضى المهني :

أن من أهم مبادئ الأمم الراقية والتنمية إقامة عدالة اجتماعية كهدف ترمي إليه للارتقاء بالتطبيقات الكادحة إلى مكانتها التي يجب أن تكون عليها . والعامل من أهم الأفراد الذين اهتمت الحكومات بهم وعملت على توفير وسائل الطمأنينة لهم ورفع مستواهم الاقتصادي والاجتماعي . ومن فلسفة الدولة التنمية التي تقوم عليها في سياستها العمالية ، ضمان الرضى المهني عند العمال . هذا ويعتبر الرضى المهني مظهراً عاماً من مظاهر الصحة النفسية عند العامل ، الأمر الذي إن لم يتوفر أدى إلى سوء علاقته مع الجمهور . لذا نحاول في بحثنا هذا أن نحقق مدى علاقة عدم الرضى المهني باضطرابات العمال السلوكية في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور ، على اعتبار أن الرضى المهني يشكل واحداً من أهم التفريعات الوسيطة في شخصية الفرد ، وهو متغير يرتبط بالمتغير التابع من السلوك الظاهري غالباً .

وقد استعان الباحثون باستبيان الرضى المهني بهدف تحديد مدى الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة ومعرفة إذا كان عاملاً ذا أثر كبير كما جاء في الفروض التي افترضها الباحثون .

واستبيان الرضى المهني يقيس درجة الرضى كما يمكن أن يتمثل  
في الآتي (١) :

١ - شعور العامل نحو مهنته : من حيث وضعها الاجتماعي كما يتبين ذلك  
من السؤال الأول ومن حيث الشعور براحة العمل كما في السؤال الثاني  
ومدى رغبة العامل في تغيير مهنته كما في السؤال الثالث وكذلك مركز  
عمله في الهيئة مقولنا بالهيئات الأخرى كما في السؤال السادس .

٢ - ظروف وشرط العمل (٢) : وتتمثل في شعور العامل واتجاهه نحو وضعه  
من حيث أماكن العمل والتهوية والإضاءة وساعات العمل ونظام الورديات  
والأجور والرعاية الصحية والنواحي الترفيهية - هذا وقد اتضح من  
الأسئلة رقم ٥ ، ٩ ، ١٨ ، ١٠ ، أنها تهدف لقياس اتجاهات العمال نحو  
هذه الجوانب من المهنة .

٣ - علاقة العامل بزملائه : وتتمثل في مدى تعاون العامل مع زملائه ومدى  
رغبته في التفوق منهم وكذلك درجة الشعور بالأمان بين العمال ويتضح  
ذلك من الأسئلة رقم ١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ .

٤ - علاقة العامل بإرسائه : وتوضح تلك العلاقة من الأسئلة رقم ١٦ ، ١٧ ،  
١٩ ، ٢٠ .

٥ - علاقة العامل بالإدارة ومدى احساسه باشتراكه في المسؤولية :  
وهو ما يتضح في السؤالين الآخرين .

ومن مجموعة الأسئلة السابقة يمكن الوقوف على بعض العوامل المسؤولة  
عن عدم رضى العامل عن مهنته مما قد تنشأ عنه الاضطرابات النفسية التي  
تؤدي إلى سوء علاقة العامل مع الجمهور في هذا البحث .

هذا وبالحظ ان هذه الامور قد لا تكون موجودة في الواقع ، بمعنى ان  
المشكلات التي قد يبرزها العامل او يستغلها سندا لعدم رضاه ، قد لا تكون  
موجودة في الواقع بقدر ما تكون متمثلة في أوهام العامل وهذا امر لا يهمل  
بحال ، لان المهم هو الانطباعية العامة للمهنة من الروايات المذكورة وهي انطباعية  
قد تكون واقعية وقد تكون متخيلة الا انها في كل الحالات لها تأثير بالغ على  
سلوك الفرد واضطرابه وتوتره وضيقه وقلقه .

(١) راجع نموذج الاستبيان بنهاية البحث .

(2) Blum, L. Milton, Naylor, James, C. : Industrial Psychology,  
Its Theoretical and Social Foundations . Revised Edition Harper &  
Row, New York & London . 1968 .

## الاجراءات الاحصائية للتعلق من درجة صلاحية الاستبيان :

يتكون الاستبيان من ٢٠ سؤالاً رومى في وضعا ان تكون بحيث تغطي اهم الجوانب الحيوية في حياة العامل والمربطة بمهنته ، وهي الجوانب التي يختلف فيها العمال من حيث درجة قوة أو ضعف اتجاهاتهم نحوها ، وهو اتجاه يتدرج من السلبية جدا الى الإيجابية جدا في الغالب .

لذلك استعمل في استبيان هذه الاتجاهات بين العمال طريقة المقياس المتدرج الخماسي *Five Point Scale Tests* وكانت الدرجات تعطى بأعطاء أوزان

لكل استجابة تتراوح بين ١ و ٥ درجات حسب درجة الرضى <sup>(١)</sup> . وقد كانت درجة ٥ تعطى للاتجاه المتطرف جدا في عدم الرضى ، أما الدرجة ٤ فلكد كانت تعطى للاتجاه الأقل تطرفا وهكذا الى درجة ١ ، وذلك لانه تصد بالاستبيان قياس الاتجاه السلبى في الرضى المهني .

ولقد كان اعطاء درجة ١ لاقل درجة من عدم الرضا يقوم على أساس مائسبم به غالبا من أنه في أحسن ظروف الرضا من المهنة ، لابد من درجة ولو ضئيلة من عدم الرضا ، تكون غالبا عاملا مؤثرا في سلوك الفرد .

ولقد طبقت معادلة كودر وبتشاردسون <sup>(٢)</sup> على نتائج الاختبار على مجموعة من ١٠٠ عامل وكان معامل ثبات المقياس بعد تطبيق هذه المعادلة على نتائج مائة عامل من عامل النقل المشترك كالآتي :

$$r = 0.418 \quad C = 1.34 \quad N = 100 \quad \text{معامل الثبات} = 0.704$$

أما عن درجة صحة المقياس فقد قورنت نتائج ٣٥ عاملا أجري عليهم نفس المقياس وقورنت درجاته الخام بتقديرات الرؤساء لسلوكهم الفعلي أثناء العمل في المواقف الآتية :

- ١ - درجة الشكوى من ظروف العمل ، ٢ - درجة الشكوى من الأجور ،
- ٣ - درجة الاختلاط بالزملاء ، ٤ - درجة التعاون والتفاهم مع الرؤساء ،
- ٥ - درجة الرضى عن المركز في العمل ، ٦ - درجة المساهمة في الأنشطة الاجتماعية الجماعية للعمال ، ٧ - مرات الشكوى من الزملاء ٨ - درجة تقبل المسؤوليات ومواعيد العمل ، ٩ - درجة كثره بعمله ، ١٠ - درجة تقبل العمل

(١) راجع : دكتور سيد محمد بخري مرجع سابق ص ٥١٨ - ٥٢٨ .

$$\begin{aligned} & \frac{C \cdot N - (N - 1)}{N} = r \\ & \frac{1.34 \cdot 100 - (100 - 1)}{100} = 0.418 \end{aligned}$$

### الاضافي أو السماعات الإضافية (١) .

وكان العامل يعطى درجات تتراوح بين ١٠ ، ٢ حسب اتجاهه السلبي نحو المواقف السابقة ، أي يعطى ١٠ درجات كلما اعتقد الرؤساء أنه كثير الشكوى جدا مثلا ، ٨ درجات اذا قلت شكواه من ذلك وهكذا .

وبعد الحصول على درجات ٢٥ عاملا من أكثر من رئيس ( ٢ - ٣ رؤساء ) واخذ المتوسط ، حسب معامل الارتباط بين التقدير بالاستنبين والتقدير من طريق الرؤساء وكان معامل الارتباط ٨٨ر . وهو معامل ذو دلالة عند درجة تأكيد ١ر . وكان هذا المعامل مما يكفي دليلا لا بأس به على صدق الاستغبار وبذلك تحقق الباحثون من صلاحية هذه الاداة لقياس درجة عامل « عدم الرضى المهني » باعتباره متغيرا قد يسهم في تنمية القلق وتطوره أحيانا ، او يكون نتيجة له أحيانا اخرى .

ومهما يكن من أمر فإنه يعتبر من المتغيرات الوسيطة التي ربما كانت مسؤولة عن اندفاع العمال العدواني في مواقف العمل ذات الصلة الاجتماعية ، أي التي تحتاج للاحتكاك بالآخرين .

---

(1) Hurlock, E. : Developmental Psychology : McGraw Hill Book Company, INC, 1959 . New-york . Second Edition . Ch. 11 .





# الفصل الرابع

## نتائج البحث

دراسة المتغيرات المستقلة والوسيلة ذات الأثر في سلوك العمال المشككين

- أثر السن ومدة الخدمة
- نتائج دراسة الضغوط المتوقعة بالمسؤوليات الاجتماعية والاقتصادية
- نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة
- نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي
- نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية
- نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح
- نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين من العمل في متغيرات :
  - الاستقرار الانفعالي
  - التلق المريح
  - التراجع الانفعالي
  - الصفات الزاجية الخاصة
  - الرضى المهني



## نتائج البحث

في هذا الفصل من البحث نستعرض النتائج الاحصائية التي توصلنا اليها من واقع البيانات التي تجمعت لدينا والتي على ضوئها تتبلور نتائج البحث ويمكن اثبات مدى صحة الفروض أو نفيها ومعرفة مدى دلالة الفرق بين كل من المجموعتين التجريبية والضابطة . ولنا عودة لتفسير هذه النتائج في الفصل الخامس .

### السن ومعنى الخدمة :

قبل أن نبدأ بعرض نتائج الضغوط المذكورة يرى الباحثون ضرورة عرض نتائج دراسة عاملين هامين من العوامل التي ربما كان لها أثر في خلق المشكلات موضوع الدراسة وهي عامل السن وخدمة الخدمة فقد تبين أن هناك فرقا ما بين المجموعتين كما يتضح من الجداول الآتية :

١ - الجدول الآتي يبين فئات السن الخاصة بالمجموعتين التجريبية والضابطة بالنسب المئوية :

جدول رقم ( ١٠ )

فئات السن	٢٠ -	٢٥ -	٣٠ -	٣٥ -	٤٠ -	٤٥ -	٥٠ -
تجريبية	١٤	٢٨	٢٢	١٨	٢	٤	٢
ضابطة	٤	١٤	٢٨	٢٢	٢٠	١٠	٢

من الجدول السابق نجد أن ٢٦ ٪ من المجموعة التجريبية تزيد سنهم من ٣٥ سنة بينما يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تقع في نفس فئات السن تبلغ ٥٤ ٪ أي أن أفراد المجموعة الضابطة يتميزون بكبر السن بالنسبة

المجموعة التجريبية ، ويفرق ذي دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ٠.١ (٠.٠٥ =  $\alpha$ ) وهي دلالة كبيرة تبين أن الفرق بين المجموعتين كبير في التطرف نحو كبر السن .

ووجد أن متوسط المجموعة التجريبية ٢١.٣ سنة والانحراف المعياري للتوزيع التكراري هو ٦.٧٥ بينما متوسط سن المجموعة الضابطة ٢٦.٤ والانحراف المعياري للتوزيع التكراري للسن في هذه المجموعة ٦.٩٥ . والذي المطلق في المجموعتين يتراوح بين سن ٢٠ سنة وأكثر من ٥٠ سنة .

والفرق بين المجموعتين فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ٠.١ . باستعمال اختبارات ودرجته : ٣.٦ .

٢ - الجدول الآتي وهو يبين مدة العمل بالخدمة في الهيئة بالنسبة المثوية :

جدول رقم ( ١١ )

مدة العمل بالخدمة	الكل من	٢	٤	٦	٨	١٠	١٢	١٤	١٦	١٨	ش.م
تجريبية	٢	١٦	٢٤	٢٨	٦	٤	٦	٢	-	-	٢
ضابطة	١٦	١٨	١٢	١٠	١٦	٨	-	٢	-	-	١

من الجدول السابق يتضح أن ٨٠٪ من العمال المشكلين حدثتو العمل بالهيئة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات بينما نجد أن ٦٤٪ من المجموعة الضابطة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات . والفرق واضح بين النسبتين - اي أن الضابطة قضت مدة اطول في العمل بالهيئة . فهم أقدم من المجموعة التجريبية والفرق بين المجموعتين في مدة الخدمة السابقة بالشركة أو بالهيئة فرق ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد اقل من ٠.١ . حيث (  $\alpha = ٠.٠٥$  ) للفرق بين المجموعتين في التطرف نحو قلة مدة الخدمة وربما نرجح هنا أن عامل السن وطول مدة الخدمة قد يكون له تأثير في قلة الاندفاعية وزيادة التمثل بما يحقق تقص توافر مرات العدوان من أفراد المجموعة الضابطة عنها من أفراد التجريبية .

### نتائج الدراسة الفائرة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية :

يرى الباحثون أن الضغوط الاقتصادية والاجتماعية تشكل في حياة العامل متغيرات مستقلة ذات أهمية كبرى في خلق الاضطراب النفسي ولذلك يفضل أن يفرد دراسة خاصة .

## أولا - نتائج دراسة الضغوط المتصلة بالمسؤوليات الاقتصادية :

المسؤوليات الأسرية : الجدولان الآتيان يبينان نسبة من يعولهم الفرد من الأولاد ومن يعولهم من غير الأولاد بالنسب المئوية :

جسـمـول رقم ( ١٢ - ٢ )

عدد الأولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤	٥	٦
تجريبية	٨	٢٧	١٩	١٧	٩	٨	١٢
ضابطة	٢٢	٨	١٦	١٨	١٠	٨	١٨

جسـمـول رقم ( ١٢ - ب )

من يعولهم من غير الأولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤ فأكثر
تجريبية	١٩	١١	١٢	٥	٢
ضابطة	١٤	١٠	١٧	٥	٤

جدول رقم ( ١٢ - ٢ ) وهو يبين نسبة من يعولهم العمال في العينة التجريبية والضابطة من أولاد - فنجد أن المجموعة الضابطة تعول أولادا أكثر من المجموعة التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم ( ١٢ - ب ) نجد أن المجموعة الضابطة أيضا تعول أفرادا غير الأولاد أكثر من المجموعة التجريبية . فكلما ارتفع عدد الأولاد أو المولدين زادت نسبة المجموعة الضابطة فنجد أن ٤٦٪ من المجموعة التجريبية تعول ثلاثة أولاد فأكثر ، بينما نجد أن ٥٤٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد من الأولاد . كذلك نجد ٤٠٪ من المجموعة التجريبية تعول أكثر من اثنين من غير الأولاد يقابلها ٥٢٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد ، دليل ذلك يرجع لأن أفراد العينة الضابطة هم من فئات أكبر سنا . والفرق بين المجموعتين في درجة التطرف فيمن يعولون ذو دلالة عند درجة تأكد أقل من ٥ . ( د ح = ١٩ ) .

من ذلك يمكن القول أن المجموعة الضابطة تعول أفرادا أكثر من المجموعة التجريبية أي أن مسؤولياتها الاقتصادية والاجتماعية تبدو أكبر نوعا من

مسؤولية المجموعة التجريبية وربما كان هذا سببا في تمرد افرادها على التحكم في انفعالهم في معاملاتهم مع الجمهور كما سيأتي تفسير ذلك فيما بعد .

الا ان مما يلفت النظر ان بين المجموعة الضابطة ٢٢٪ لا يعملون اولادا مقابل ٨٪ في التجريبية وهو فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ٠.١ (ن.ح = ٢.٨) .

### ثانيا - نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة :

١ - الجدول الاتي يبين نسبة القارئ والحاصلين على شهادات متوسطة من العمال الذين أجرى عليهم البحث .

جدول رقم ( ١٣ )

مستوى الثقافة	أمي	يقرا ويكتب	ابتدائي	متوسط وناقص
تجريبية	—	٤٨٪	٢٤٪	٢٨٪
ضابطة	٢٪	٤٢٪	٣٤٪	٢٢٪

من الجدول رقم (١٣) السابق نجد ان ٤٨٪ من المجموعة التجريبية يمكنهم القراءة والكتابة بينما نجد أن ٤٢٪ من المجموعة الضابطة يمكنهما القراءة والكتابة ولكن هناك فارقا بين المجموعتين بالنسبة للحاصلين على شهادات ابتدائية ومتوسطة فنجد ٥٢٪ من المجموعة التجريبية حاصلين على شهادات متوسطة وابتدائية يقابل هذه النسبة ٥٦٪ من المجموعة التجريبية . ولكن هذه فروق ليس لها دلالة احصائية كبيرة .

وترتفع نسبة الحاصلين على شهادات متوسطة في المجموعة التجريبية عنها في المجموعة الضابطة وبالرغم من ان الفرق ليس كبيرا الا أنه فرق على اية حال .

٢ - والجدول الاتي يبين مستوى ثقافة الزوجة :

جدول رقم ( ١٤ )

مستوى الثقافة	أمية	تقرا ويكتب	ابتدائي	متوسط وناقص
تجريبية	٥٦	٢٩٪	٧٪	٥٪
ضابطة	٤٢	٥٠٪	٨٪	صفر

من الجدول رقم (١٤) يتضح أن ٥٩٪ من المجموعة التجريبية زوجاتهم  
لا يعرفن القراءة أو الكتابة بينما ٤٢٪ من زوجات المجموعة الضابطة لا يجدن  
القراءة والكتابة .

ونظرة أخرى نجد أن القارئات والحاصلات على شهادات من زوجات  
المجموعة التجريبية يبلغ ٤١٪ بينما نجد نسبة الزوجات من هذه الفئة نسي  
المجموعة الضابطة ٥٨٪ والفرق ذو دلالة احصائية - أي ان زوجات المجموعة  
الضابطة اكثر ثقافة من زوجات عمال المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة عن  
درجة تاكد اقل من ٠.٥ . ( ن.ح. = ٢٠٣٢ ) ورغم أن الباحثين يؤمنون أن  
الزوجة المتعلمة تعتبر سلاحا ذا حدين إلا أنها كمصدر لضغط اجتماعي في  
حياة العامل يرجح أنها اقل تأثرا من الجاهلة .

### ثالثا - نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي :

#### ٢ - الاحياء التي يعيش فيها افراد العينة :

سنتناول الآن بالبحث الحي الذي يعيش فيه العمال وقد قسمت  
الاحياء من حيث المستوى الاجتماعي الاقتصادي الى مستويات خمسة  
مختلفة هي (١) :

حي متأخر .. « بولاق ، باب الشعريه ، مصر القديمة ، امبابه ،  
الباطنية ، السكاكيني » .

حي متوسط .. « السيدة زينب ، عابدين ، روض الفرج ، الاميرية ،  
الحليمية ، شبرا » .

حي فوق المتوسط .. « الجيزة ، جلدائق القبة ، كوبري القبة ،  
الريتون ، المفسرة » .

حي وافي .. « الدقي ، المعجزة ، المنيل ، العتبة » .

حي وافي جدا .. « الزمالك ، جاردن سيتي ، مصر الجديدة » .

وسنمعرض في الجدول الآتي توزيع نسب المجموعتين على حسب التقسيم  
السابق ، من حيث مناطق سكن افراد كل منهما .

---

(١) استشار الباحثون في تقسيم احياء القاهرة الى هذه المستويات بمصلحة الاحصاء  
والاعداد وما تصدهد من مستويات لحياء القاهرة ، على اساس معينة يدخل فيها كل من العامل  
الاقتصادي والثقافي وغيرهما من العوامل .

جدول رقم ( ١٥ )

نوع الحي	متاخر	متوسط	فوق المتوسط	رائحي	رائحي جدا
تجريبية	٪٣٠	٪٥٦	٪١٤	—	—
ضابطة	٪١٢	٪٤٨	٪٣٨	٪٢	—

من الجدول السابق نرى ان حوالي ١٤ ٪ من المجموعة التجريبية تعيش في احياء فوق المتوسط ويقابل هذه النسبة حوالي ٦٠ ٪ من المجموعة نفسها تعيش في احياء من المستوى المتوسط او مادونه وبمقارنة النسب ببعضها في المجموعتين نجد ان الفروق ذات دلالة احصائية عالية . فالمجموعة الضابطة تعيش في احياء اكثر ارتفاعا في المستوى الاجتماعي الاقتصادي من المجموعة التجريبية ، والفرق بين نسبة من يعيشون في احياء فوق المتوسط من المجموعتين فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد اقل من ٠.١ ( ن.ح. = ٤٣ ) .

ب - حالة المسكن الذي يشغله افراد العينة :

في الجدولين الآتيين ندرس حالة المسكن ومدى كثافته :

جدول رقم ( ١٦ - ٢ )  
عند الافراد بالسكن

عدد الافراد بالسكن	١	٢	٣	٤	٥	٦ فاكتر
تجريبية	٪٤	٪٦	٪١٨	٪٢٤	٪٢٠	٪٢٨
ضابطة	٪٢	٪٤	٪٤	٪٢٠	٪١٨	٪٥٢

جدول رقم ( ١٦ - ب )  
متوسط عند الافراد بالعمارة الواحدة

عدد الافراد بالعمارات	١	٢	٣	٤ فاكتر
تجريبية	٪٢٢	٪٢٨	٪٣٦	٪٢٤
ضابطة	٪١٦	٪٤٦	٪٢٤	٪١٤



في الجدول رقم ( ١٦ - ٢ ) وهو يدرس حالة المسكن وعدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن نجد ان في المجموعة التجريبية نسبة ٧٢٪ من المجموعة يشغل نوع المسكن الذي يعيش فيه أكثر من أربعة أشخاص وبمقارنتها بالمجموعة الضابطة نجد ان ٩٠٪ من المجموعة يشغل المسكن الذي يعيش فيه أكثر من أربعة أشخاص .

وعلى هذا نستطيع ان نقول ان المسكن لدى المجموعة الضابطة أكثر ازدحاماً بالافراد منه في المجموعة التجريبية وذلك يبدو واضحاً من الفرق في النسبة التي تبدو ذات دلالة احصائية لا بأس بها .

هذا فيما يختص بالمسكن وعدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن ، لكن هناك ناحية أخرى تتعلق بالمسكن لا يمكن فصلها عن هذه الناحية ، وهي متوسط ما يخص الحجرة من أفراد أي « كثافة السكن » ويتضح ذلك من الجدول رقم ( ١٦ - ب ) . - في الجدول رقم (١٦-ب) وهو الجدول الذي يبين ما يخص الحجرة الواحدة من أفراد نجد أنه بالرغم من ازدحام المسكن بالافراد في المجموعة الضابطة الا أننا من واقع الدراسة والبيانات الاحصائية ومن واقع الجدول رقم (١٦-ب) نستطيع ان نقول ان متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من أفراد المجموعة التجريبية أعلى منه في المجموعة الضابطة. ففي المجموعة التجريبية نجد ان في ٥٠٪ من أسر المجموعة يعيش في الحجرة الواحدة أكثر من ثلاثة افراد .

ولكن في المجموعة الضابطة نجد ان ٤٨٪ من أسر المجموعة ، يشغل الحجرة الواحدة ويعيش فيها أكثر من ثلاثة افراد . وهذا فرق واضح بين النسبتين فالمجموعة الضابطة بالرغم من ازدحام المسكن أكثر من التجريبية ولكن الافراد فيها موزعون بمتوسط ما يخص الحجرة من افراد أقل منها في المجموعة التجريبية . والفرق بين المجموعتين في هذا العامل ذو دلالة احصائية لا بأس بها ، ولو أنها ليست عالية ( ن.ح. = ٠.٠٧١ ) .

#### وبما - نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية :

**حالة الاجور :** يمرض الباحثون فيما يأتي توزيع نسب الاجر اليومي عند التمييز والاجر اليومي الحالي الشامل وما نتج من دراسة حالة الاجور بالقروش لدى العمال في المجموعتين التجريبية والضابطة .

٢ - الاجر اليومي عند التمييز :

جدول رقم ( ١٧ - ٢ )

بالقروش	٢٠-	٢٥-	٣٠-	٣٥-	٤٠-	٤٥-	٥٠ فأكثر
تجريبية	٤٢٪	٦٪	٢٦٪	٨٪	٢٪	٤٪	١٢٪
ضابطة	٢٨٪	٢٠٪	٢٠٪	-	-	٢٪	٢٪

جدول رقم ( ١٧ - ب )

الاجر بالقروش	٢٠	٣٥	٤٠	٤٥	٥٠	٥٥	٦٠	٦٥	٧٠ فاكتر
ضابطة	٪٢٢	٪١٦	٪٨	٪٤	٪٨	٪١٠	٪٦	٪١٦	٪١٠
تجريبية	٪٢٠	٪١٤	٪٦	٪٤	٪١٦	٪٦	٪١٦	٪١٤	٪٦

بالجدول رقم ( ١٦ - ٢ ) وهو يمثل الاجر اليومي عند التعيين نجد ان ٥٢٪ من عمال المجموعة تقاضوا اجرا يوميا عند التعيين يزيد عن ٢٠ قرشا « ثلاثين قرشا » بينما يتقاضى نفس الاجر عند التعيين ٢٤٪ من المجموعة الضابطة والفرق بين النسبتين واضح وذو دلالة احصائية عالية عند درجة تاكد اقل من ٠.١ . ( ن.ح. = ٤٣ ) .

وبالرجوع الى الجدول رقم ( ١١ ) وهو يبين مدة العمل بالهيئة بالسنة نجد ان عمال المجموعة الضابطة اقدم في العمل بالهيئة ( الشركة ) من عمال المجموعة التجريبية الذين يعتبرون حديثي العهد بالعمل بالهيئة . ذلك يدل على ان الاجر كان قليلا عند تعيين المجموعة الضابطة واقل من المجموعة التجريبية لانها حديثة العمل بالهيئة .

ولكن بالنظر الى الجدول رقم ( ١٧ - ب ) نجد ان ٥٤٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون حاليا اجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا بينما ٦٢٪ من عمال المجموعة الضابطة يتقاضون اجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا يوميا والفرق واضح بين النسبتين ، ولو ان دلالاته الاحصائية ليست عالية الا انه فسر على اية حال .

وبمقارنة الجدول ( ٢ ) والجدول ( ب ) نجد ان :

المجموعة التجريبية تتقاضى اجرا يوميا عند التعيين اقل من المجموعة الضابطة وتتقاضى اجرا يوميا حاليا اقل من المجموعة الضابطة .

والمجموعة الضابطة كانت تتقاضى اجرا اقل عند التعيين وتتقاضى اجرا اعلى من المجموعة الاخرى حاليا . ولا ننسى هنا اقدمية هذه المجموعة في العمل ، واثر ذلك في الاختلاف في تحديد مستويات الاجور .

وبمقارنة النتائج نجد ان المجموعة الضابطة اتمت من حيث الاجر وارفع اجراها الحالي بما يتناسب مع مدة العمل السابقة بالهيئة « بالشركة » اكثر مما اتمت المجموعة التجريبية - ولعل في ذلك نوعا من الاشباع ولو شكلا لبعض حاجات الافراد الاساسية مما يقلل احتمال الضغوط التي قد

تسهم في خلق وائثرة المدوان أو الاضطراب الانفعالي الذي قد يكون مسؤولاً  
من سوء العلاقة بين العمال والركاب .

ويعرض الباحثون فيما يأتي إيرادات العمال « الاجر الشهري المكافآت »  
من واقع البيانات التي قام الباحثون بجمعها من المجموعتين التجريبية والضابطة .

#### ب - الاجر الشهري بالجنيه :

ويعتبر الاجر الشهري مصلرا من مصادر الشعور بالامن بمقدار  
كفايته لتوفير حاجيات الفرد الفادي .

جدول رقم ( ١٨ - ٢ )

الاجر بالجنيه	القل من ١٠	١٠	١٥	٢٠	٢٥	٣٠	٣٥	٤٠ فاكثر
تجريبية	٪١٨	٪٤٢	٪٢٦	٪١٠	-	٪٤	-	-
ضابطة	٪٨	٪٢٢	٪٤٠	٪٢٢	٪٦	٪٢	-	-

جدول رقم ( ١٨ - ب )

مكافآت بالجنيه	القل من ٢	٢	٣	٤	٥ فاكثر
تجريبية	٪٢٤	٪٣٤	٪٢٠	٪١٠	٪١٢
ضابطة	٪٢٨	٪٢٠	٪١٩	٪١٧	٪١٦

في الجدول رقم ( ١٨ - ٢ ) وهو يبين توزيع نسب الاجر الشهري بالجنيه  
نجد ان ٪٤٠ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون اجرا شهريا يزيد من  
١٥ ج.م. بينما نجد ان ٪٧٠ من عمال المجموعة الضابطة يتقاضون اجرا  
شهريا يفوق ١٥ ج.م. وبمقارنة النسبتين في المجموعتين التجريبية والضابطة  
نجد انه فرق ذو دلالة عالية الى حد ما - ففي المجموعة الضابطة نجد ان  
نسبة الذين يتقاضون اجرا يفوق ١٥ ج.م. اكثر من النسبة في المجموعة  
التجريبية الذين يتقاضون نفس الاجر بما يصور فرقا ذا دلالة عند درجة تأكد  
اقل من ٠.٠٠١ ( ن.ح. = ٥٩ ) .

وفي الجدول رقم ( ١٨ ب ) وهو يمثل المكافآت الشهرية التي تساني نتيجة زيادة في ساعات العمل المقررة للعامل أو نتيجة زيادة في الإيراد بعد حد معين نجد أن حوالي ٤٢٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهاً شهرياً .

وفي المجموعة الضابطة نجد أن ٥٢٪ من عمالها يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهاً شهرياً . أي أن نسبة أفراد المجموعة الضابطة الذين يعملون ساعات عمل أكثر من الساعات المقررة أو يجمعون إيرادات أكثر من الحد المقرر أكثر منها في العينة من أفراد المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة احصائية لا بأس بها . ( ن . ح . = ١٤٣ ) .

وبصفة عامة نقول أن دخل المجموعة الضابطة أعلى من دخل المجموعة التجريبية سواء من ناحية الأجر الشهري أو المكافآت . وهذا عامل له قيمته في توفير الشعور بالأمن والقوة وتقليل فرص الانهيار الانفعالي أو الاضطرابات النفسية التي قد تكون مسؤولة عن حدوث مشكلات العمال مع الجمهور ، وسوء علاقتهم به .

#### ج - توفير الصرف والاتفاق :

بعد أن مررنا جانب الإيرادات - يتمرّض الباحثون الآن لبند المصروفات .  
١ - الجانب الأول من بنود الصرف وهو المسكن : وهو يشمل مجالا كبيرا لانفاق نسبة عالية من الدخل بين عمال يعملون بالقاهرة ، حيث أجور المساكن مرتفعة .

جدول رقم ( ١٩ )

الإيجار بالجنيه	أقل من ٢ -	٢ -	٢ -	٤ -	أكثر
تجريبية	١١٪	٢٣٪	٢٣٪	٢٢٪	٢١٪
ضابطة	٢٪	٢٣٪	٢٤٪	١٥٪	٣٦٪

من الجدول رقم (١٩) نستطيع أن نقول أن نسبة ٤٢٪ من مجموعة العينة التجريبية يدفع أفرادها إيجارا شهريا للمسكن يزيد عن أربعة جنيهاً . بينما نجد أن ٥١٪ من أفراد المجموعة الضابطة يدفعون نفس الأجر للمسكن فالتسوية في المجموعة الضابطة أكثر منها في المجموعة التجريبية .  
وبمعنى آخر فإن جملة الأفراد الذين يدفعون إيجارا مرتفعاً للمسكن في

المجموعة الضابطة أكثر من جملة الافراد الذين يدفعون نفس الإيجار من  
المجموعة التجريبية . ولو أن الفرق غير دال .

٢ - يأتي بعد ذلك جانب آخر من جوانب الصرف وهو المآكل :

### جستول رقم ( ٢٠ )

الجملة بالجنيه	أقل من ٥	٥ -	٧ -	٩ -	١١ -	١٢ -	١٥ فأكثر
تجريبية	٪٦	٪٢٨	٪٣٠	٪١٦	٪٦	٪٤	٪١٠
ضابطة	٪٤	٪١٢	٪٢٠	٪٢٢	٪٢٠	٪١٠	٪١٢

وبين الجدول رقم (٢٠) مايسترف على المآكل . ومن واقع هذا الجدول  
يمكننا القول أن ٪٦٦ من المجموعة التجريبية تنفق مايريد من سبعة جنيهات  
شهريا على المآكل بينما نجد أن ٪٨٤ من المجموعة الضابطة ينفقون ما يريد  
من سبعة جنيهات شهريا على المآكل أيضا . أي أن قوة المجموعة الضابطة  
الشرائية بالنسبة للمآكل تزيد من قوة المجموعة التجريبية وذلك بفرق واضح  
ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد أقل من ٠.١ (ن.ح. = ٢.٠٠) .  
٣ - نعرض فيما يلي بند الملابس وبند المصاريف المخصصة للمدارس  
كبندين من بنود الصرف :  
فيما يختص بالملابس :

### جستول رقم ( ٢١ - ٢ )

#### نظائرات الملابس

النفقات بالجنيه	١ -	٢ -	٣ فأكثر
تجريبية	٪٥٧	٪٣٠	٪١٣
ضابطة	٪٤٨	٪٤١	٪١١

جدول رقم ( ٢١ - ب )  
نفقات الاولاد بالمدارس

بالجنيه	١ -	٢ فاكتر
تجريبية	٦٣٪	٣٧٪
ضابطة	٣٣٪	٦٧٪

في الجدول رقم ( ٢١ - أ ) نجد أن ٤٣٪ من المجموعة التجريبية تنفق جنيهين فاكتر شهريا على الملابس بينما نجد أن ٥٢٪ من المجموعة الضابطة تنفق جنيهين فاكتر شهريا على الملابس أيضا .

وفي الجدول رقم ( ٢١ - ب ) نجد أن ٣٧٪ من المجموعة التجريبية تنفق على الإبناء في المدارس أكثر من جنيهين شهريا - وفي المجموعة الضابطة نجد أن ٦٧٪ من العينة تنفق جنيهين فاكتر على الإبناء في المدارس .  
وبمقارنة النسب في الجدولين ( أ و ب ) نجد أن المجموعة الضابطة تنفق أكثر من المجموعة التجريبية في بند الملابس والمدارس - وذلك بدلالات احصائية عالية عند درجة تأكيد أقل من ٠.٠٥ ( ن. ح. = ٤٥ ) .

٤ - سيعرض الباحثون فيما يلي بندا هاما في بحثنا هذا من بنود الإنفاق وهو بند المكيفات العادية والمكيفات الغير عادية التي يتعاطاها ويتناولها العمال .  
في حالة المكيفات العادية ( سجاير - شاي - قهوة ) .

جدول رقم ( ٢٢ - أ )  
نفقات مكيفات عادية

بالجنيه شهريا	١ -	٢ -	٣ فاكتر
تجريبية	٩٪	٣٣٪	٥٨٪
ضابطة	٢٤٪	٣٦٪	٤٠٪

جدول رقم ( ٢٢ - ب )

نقصات مكيفات غير عادية

بالجنينة شهريا	١ -	٢ -	٣ فاكثر
تجريبية	١٠٪	٢٣٪	٦٦٪
ضابطة	٢٪	-	-

في الجدول رقم ( ٢٢ - ب ) نجد أن ٩١٪ من عمال المجموعة التجريبية الذين يتناولون مكيفات عادية ينفقون على هذا البند أكثر من جنينهم كحد أدنى شهريا . و ٧٦٪ من عمال المجموعة الضابطة الذين يتناولون مكيفات عادية ينفقون على هذا البند أيضا ما يزيد من جنينهم شهريا .

وفي حالة الجدول رقم ( ٢٢ - ب ) نجد أن ٦٦٪ من الذين يتناولون مكيفات غير عادية من أفراد المجموعة التجريبية ينفقون على هذا البند لثلاثة جنيهات كحد أدنى فاكثر شهريا . - بينما لا نجد في المجموعة الضابطة سوى ٢٪ من المجموعة كلها تتعاطى مكيفات غير عادية وبما لا يزيد من جنيه واحد شهريا ما ينفق على هذا البند .

وبمقارنة النتائج في الجدولين ( ٢ - ب ) نجد أن هناك فروقا كبيرة بين المجموعتين في هذه النواحي فنسبة من يتناولون مكيفات عادية في المجموعة التجريبية أكبر من النسبة في المجموعة الضابطة وكذلك هناك فرق شاسع بين النسبة التي تتعاطى مكيفات غير عادية في المجموعة التجريبية والتي تتقدم في المجموعة الضابطة ونلاحظ أن الفروق هنا في العاليتين فروق ذات دلالة احصائية عالية ( تتراوح الدلالة بين ٠.٠١ ، ٠.٠٠١ ) .

وهذه المكيفات العادية منها والغير عادية التي يتناولها ويتعاطاها العمال قد تكون نتيجة أو سببا في اضطرابات نفسية تأخذ شكل مصيبة في حياة العمال النفسية ، وهذا ما سنوضحه في الفصل اللاحق وهو تفسير النتائج . .  
الآننا يمكن أن نلاحظ على العموم أن فرص الانسحاق واشباع الحاجات وتوفر أسباب الميشة الرغدة يبدو أكثر توفرا عند المجموعة الضابطة ، وأن المجموعة التجريبية على العموم تتعرض لفرص أحباط الكثير من مطالب الحياة ، ولكنها لا تتوانى من تكريس قدر أكبر من دخلها للمكيفات عامة . أنه أسلوب سلوكي هروبي مما يعانيه من قلق وتوتر ، وما يقاسيه العامل من ضغوط . .  
هـ - **القياس الاقتصادي** : يمرض الباحثون فيما يلي ثلاث نواحي مرتبطة بعضها بالآخر وهي الميزان الاقتصادي وهو خلاصة الحالة الاقتصادية والناحية

الأخرى هي طرق استكمال العجز والثالثة أسباب الاستدانة الاضطرارية  
ان وجدت . وذلك على أساس مسلم هام وهو أن اضطراب الميزان الاقتصادي  
للاسرة والتجاء رب الاسرة للاستدانة قد يكون من الضغوط الاقتصادية ذات  
الامر الفعال ، والتي تلعب دورا هاما ، كتغير مستقل يترتب عليه تنظيم معين  
من القلق والمشغولية والهم ، والتوتر النفسي ، وعدم الاستقرار الانفعالي ،  
وكلها مما يمكن اعتباره متغيرات وسيطة للسلوك الظاهر الذي يهدف البحث  
لدراسة بعض ديمائياته .

## ٢ - الميزان الاقتصادي :

### جدول رقم ( ٢٢ - أ ) الميزان الاقتصادي

العلة	متوازن	مضطرب	مدين
تجريبية	٪٢٨	٪٤	٪٥٨
ضابطة	٪٧٤	٪٨	٪١٨

### جدول رقم ( ٢٣ - ب ) طريقة موازنة الدخل

الطريقة	سلفيات	بيع رهن	إحاثات	إعمال في غير وقت الهيئة
تجريبية	٪٦٦	٪٤	٪٢٣	٪١٧
ضابطة	٪٥٦	٪١١	٪٢٧	-

### جدول رقم ( ٢٣ - ج ) أسباب اختلال الميزان الاقتصادي والاتجاه للموازنة

السبب	١	٢	٣	٤	٥	أسباب أخرى
تجريبية	٪٢	٪٥	٪٣	٪٢١	٪٦	٪٦٢
ضابطة	٪١٢	-	٪١١	-	-	٪٧٧



في الجدول رقم ( ٢٣ - ٢ ) وهو الجدول الخاص بالميزان الاقتصادي .  
أي تقييم الحالة الاقتصادية للعامل من حيث درجة موازنة الدخل والمنصرف  
بين هل ميزانيته مضطربة أم في حالة توازن أم مدخرة . وهذه الناحية  
تمثل جانباً هاماً في بحثنا هذا ، لما تشكله من ضغوط على الحياة النفسية  
للعامل كما ينشأ .

ونجد في المجموعة التجريبية أن ٢٨٪ منها حالتها الاقتصادية متوازنة  
بينما النسبة في العينة الضابطة أكبر منها فهي ٧٤٪ والفرق هنا ذو دلالة  
احصائية عالية - ونظرة أخرى إلى الجدول نجد أن المجموعة التجريبية  
منها ٤٪ مدخرين يقابلهم ٨٪ مدخرين من المجموعة الضابطة - ونجد في  
التجريبية ٥٨٪ مدنيين يقابلهم ١٨٪ فقط مدنيين من المجموعة الضابطة والفرق  
بينهما دال إلى مستوى تأكيد أقل من ٠.٠١ . في الموازنة ( ن.ح. = ٥٥ ) إلى  
مستوى دلالة عند درجة تأكيد أقل من ٠.٠١ . في بند مدني ( ن.ح. = ٦٤٥٥ ) .

نخرج من هذا بأن المجموعة الضابطة أكثر من المجموعة التجريبية توازناً  
من الناحية الاقتصادية وأكثر ادخاراً وأقل مديونية وذلك بفروق عالية نسبي  
النسب أي بدلالة أحصائية عالية تقبل في درجة التأكيد من ٠.٠١ . في  
بند مدني هامين .

ولا شك أن الاستدانة ترجع لأسباب من الضغوط الاقتصادية واضحة  
كما أنها بالتالي تؤدي للاضطراب النفسي للعامل كما تسبب له من استمرار  
الشفولية والشعور بالدونية ما قد يسبب مشكلات سوء التوافق . وبما أن  
المجموعة التجريبية أقل توازناً وأكثر مديونية ، إذن فهناك عجز في الميزانية  
الخاصة بالعامل وهو يعمل على استكمال هذا العجز وهي خطوة متروكة على  
سابقته . ولو راجعنا الجدول رقم ( ٢٣ - ب ) وهو الخاص بطرق استكمال  
العجز كما هو موضح . لوجدنا أن الكثيرين منهم يلجأون إلى السلفيات كطريق  
لاستكمال العجز - فحوالي ٦٦٪ من المدنيين في المجموعة التجريبية يلجأ  
العامل منهم إلى السلفيات وهي نسبة يقابلها ٥٦٪ من المجموعة الضابطة -  
وبعضهم يلجأ إلى البيع والرهن أو طلب إعانة ففي التجريبية نجد النسبة  
٤٪ ، ١٣٪ على التوالي وفي الضابطة ١١٪ ، ٣٧٪ على التوالي أيضاً وذلك من  
جملة المدنيين . والفرق دال غالباً خاصة طلب الإعانات ( ن.ح. = ٤٥٥ )  
مستوى الدلالة أقل من ٠.٠١ .

ونزيد على ذلك أن ١٧٪ من المجموعة التجريبية المدنية تقوم بأعمال  
في غير وقت الهيئة كطريق لاستكمال العجز ولا يقابلها شيء في المجموعة  
الضابطة ، ولا شك أن ذلك يزيد استنفاد الطاقة ، ويقبل أن يعرض العامل  
لاستنفاد رصيد العيوب . وبالتالي الاندفاع في الثورة والشجار .

وهناك أسباب تدعو للعامل لأن يستدين استدانة ضرورية اضطرارية  
منها المأكل والإفراح . . كما هو مبين بالجدول رقم ( ٢٣ - ج ) فنجد أن

المجموعة الضابطة لاستدتين الا في ثلاث حالات هي الآثم والمرضى والاسباب الاخرى - بينما نجد ان المجموعة التجريبية تستدين في جميع الحالات المدرجة بالجدول .

ولعل من أبرز ما نلاحظه من هذا الجدول ان مواقف التمثل عن العمل اكثر تواترا بين افراد المجموعة التجريبية منها بين افراد المجموعة الضابطة ونسبة تفوق تواترها بين افراد المجموعة الضابطة ، وهي تتواتر كمواقف تدلح لاستكمال العجز ، مما يدل على ان التوفر من الدخل غير موجود وبصورة لانكفل الامن لنسبة كبيرة من افراد المجموعة التجريبية .

#### خلاصة - نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح :

ولقد كان للترويح أهمية في اعتبارنا أثناء الدراسة فهو يشكل جانبا هاما من حياة الانسان سواء كان الترويح داخل المنزل او خارجه بصورة او بأخرى - ذلك ان من المسلم به ان شغل وقت الفراغ في حياة العامل بالترويح يعتبر دليلا على درجة الصحة النفسية غالبا .

#### جدول رقم ( ٢٤ - ٢ )

##### الترويح داخل المنزل

صورته	الفرق والفرجة	رقم	التركيبة	تأثير زيارات	مجالسة أصدقاء	آخرون	المجموع
تجريبية	١٠	٢١	-	٢١	١١	١٥	٧٨
ضابطة	١٦	٢٥	٢	٢٥	١٣	٦	٨٨

#### جدول رقم ( ٢٤ - ب )

##### الترويح خارج المنزل

صورته	الفرق والفرجة	رقم	التركيبة	تأثير زيارات	آخرون	المجموع
تجريبية	١٣	٩	٤	١	٨	٢٥
ضابطة	٢٠	١٥	١٠	٢	١٩	٦٧

في هذين الجدولين نعرض تكرارات أساليب الترويح وصوره ، وليست النسب فقد تكون النسب مضللة في هذه الحالة - فالذي يهمنا هنا هو مدى تكرار صور الترويح وفي أي المجموعتين تتكرر أكثر . ولا تقارن صور الترويح ببعضها أو تقارن بين المجموعتين في صورة واحدة - لأنه من المحتمل جدا أن يكون هناك شخص يرقب في الترويح عن طريق القراءة والإطلاع ولا يرغب في دخول السينما مثلا بينما شخص آخر يكون على العكس فالذي نهتم به هنا عدد مرات التكرار .

في الجدول رقم ( ٢٤ - ٢ ) وهو الجدول الخاص بالترويح داخل المنزل نجد أن مجموع تكرارات صور الترويح ٧٨ في المجموعة التجريبية بينما ٨٨ تكراراً في المجموعة الضابطة . ورغم أنه فرق غير كبير إلا أنه فرق على أية حال . وكذلك في الجدول رقم ( ٢٤ - ب ) الخاص بالترويح خارج المنزل نجد أن مجموع التكرار ٣٥ في التجريبية و ٦٧ في الضابطة .

من الجدولين يتضح أن المجموعة الضابطة سواء داخل المنزل أو خارجه تمارس النشاط بصورة أوسع من المجموعة التجريبية . ومن الملاحظ أن الفرق بين المجموعتين في الترويح خارج المنزل فرق دال ، ومستوى الدلالة عال عند درجة لا تقل من ٠.٠١ ( ن.ح. = ٠.٠٢ ) .

#### سكسا - نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين من العمال :

بعد أن استعرض الباحثون النواحي المتعلقة بالناحية الاجتماعية والاقتصادية نستعرض الناحية النفسية المختلفة التي أجراها الباحثون على عمال النقل العام المثلة في المجموعتين الضابطة والتجريبية وهذه الاختبارات هي :

٢ - اختبار الاستقرار الانفعالي ( الوضع الانفعالي ) ، ب - اختبار القلق الصريح ، ج - اختبار التلرجح الانفعالي .

وسوف يعرض الباحثون النتائج المقارنة باستعمال حد المقارنة المعروف وهو ( ١ + ع ) كما يمكن استخراجه من التوزيع التكراري للدرجات لدى المجموعة الضابطة . أي أن الدراسة المقارنة سوف تقوم على أساس مقارنة المجموعتين في درجة التطرف في السمة موضوع القياس ، كما يمكن تحديد درجة التطرف بنسب تواتر الأفراد في الدرجات ( حسب التوزيع التكراري ) في الدرجات التي تزيد عن ( ١ + ع ) المتوسط ب. اتحرف معياري واحد .

#### ٢ - نتائج قياس الاستقرار الانفعالي :

في الجدول رقم ( ٢٥ ) وهو يمثل الدرجات المختلفة التي حصل عليها العمال في كل من المجموعتين مقسمة الى ثلاث نجد أن ٥٦٪ من المجموعة

التجريبية حصلت على درجات تزيد عن ( م + ع ) مستعملين الانحراف المعياري للمجموعة الضابطة تزيد عن درجة ٢٣ - بينما نجد أن ١٢٪ من المجموعة الضابطة وهي نسبة قليلة بالنسبة للتجريبية حصلت على درجات تفوق ٢٣ و كلما زادت الدرجات وزادت نسبة الحاصلين عليها لذلك على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي - والفرق بين المجموعتين فرق عال ذو دلالة احصائية عالية جدا ( ن.ح. للفرق بين نسب المجموعتين في التطرف في هذه الصفة = ٧٣٣ دالة عند مستوى تأكد أقل من ٠.٠١ ر. كما هو واضح ) فكلما ارتفعت الدرجة ارتفعت نسبة الحاصلين على الدرجات في المجموعة التجريبية مما دل على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي لدى هذه المجموعة . بينما نسي الضابطة نجد أن نسبة الحاصلين على درجات مرتفعة قليلة ، وأقل بكثير من التجريبية ، مما يدل على أن المجموعة التجريبية أقل استقرارا في الناحية الانفعالية من المجموعة الضابطة .

#### جسول رقم ( ٢٥ )

الدرجة	٤-	٨-	١٢	١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	المجموع
تجريبية	-	١٠	٨	٦	٢٠	١٦	١٦	١٣	٨	٤	١٠٠٪
ضابطة	١٤	٢٤	١٨	٢٠	١٢	٤	٤	-	٤	-	١٠٠٪

ونظرة أخرى للجدول نجد أن نسبة قليلة من المجموعة التجريبية «صفر» حصلت على درجات أقل من ( م + ع ) يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تبلغ ١٤٪ بفرق ذو دلالة احصائية عالية مما يؤكد الكلام السابق في نفس الجدول . والفرق هنا ذو دلالة ( ن.ح. للفرق بين المجموعات في التواتر في هذا التطرف : ر. دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ) .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٢٥٣٦ ع ٨٩٦

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ١٥٧٦ ع ٧٨

والقيمة التالية للفرق بين المتوسطين ١٥٦ . وهذا يدل على أن الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠.٠١ ر. (١) ، (٢)

(١) راجع د. سيد محمد بحري الاحصاء في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية ص ٣١٥ .

(٢) د. فؤاد البهي السيد : الجداول الاحصائية : ارتفاعات المنحنى الاعتدالي المعكروني والدرجات المعكرونية .

ب - نتائج مقياس القلق الصريح :

جدول رقم ( ٣٦ )

الدرجة	١٢	١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٤٠	٤٤	٤٨	المجموع
تجريبية	٤	١٢	٨	١٨	١٢	١٦	٢٠	٢	٢	٪ ١٠٠
ضابطة	٣٤	٢٦	١٢	٨	٦	١٠	٤	-	-	٪ ١٠٠

في الجدول السابق وهو يمثل درجات اختبار المجموعتين في مقياس القلق الصريح مقسمة الى فئات ثم نسبة العمال العاصلين على الدرجات المختلفة في كل فئة نجد أنه كلما ارتفعت الدرجات وارتفعت نسبة العاصلين عليها زادت درجة القلق لديهم .

نرى هنا ان المجموعة التجريبية حصلت على درجات اكثر من ( م : ب ا ع ) اي اكثر من ٢٨ درجة هي ٤٨٪ من المجموعة التجريبية تقابلها نسبة قليلة جدا من المجموعة الضابطة ٢٠٪ وفي المجموعة التجريبية أيضا ٢٠٪ منها حصلت على درجات مرتفعة جدا تزيد من ٤٠ درجة ولا يقابلها اي نسبة في المجموعة الضابطة والفرق بين المجموعتين في نسبة التواتر في هذه الدرجات المتطرفة هو فرق ذو دلالة عالية حيث ( ن.ح. = ٤٣ ) ( دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ) .

وذلك يدل على أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من القلق اقل بكثير من المجموعة الضابطة . ونظرة أخرى الى الجدول لحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٣٠.٢٤ ، ع ٨٧٦

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٢٠.٨٨ ، ع ٧٣٦

والقيمة الناتجة للفرق بين المتوسطين هي ٩.٣٦ وهذا يدل على أن الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠.٠١ (١) .

(١) راجع د. سيد محمد خير - مرجع سابق .

## ج - نتائج قياس التارجح الانفعالي :

### جسـدول رقم ( ٢٧ )

الفرجة	٨	١٢	١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	٤٤	٤٨	٥٢	٥٦	٦٠
تجريبية	-	٤	٨	٢	١٢	٤	١٠	١٤	١٠	١٦	٨	٢	٤	٦
ضابطة	١٤	٢٠	١٦	٦	٨	١٤	١٠	٤	٦	-	٢	-	-	-

بالنظر الى الجدول السابق (٢٧) نجد ان ٦٠٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بعد ادنى ٣٢ درجة ( م + ع١ ) من درجات المجموعة الضابطة . بينما نجد ان ٢٢٪ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس الدرجات السابقة . والفرق بين المجموعتين في هذا الاتجاه المتطرف في سمة التدلبب والتارجح الانفعالي او الدورية الانفعالية فرق ذو دلالة حيث ن.ح. = ٠.٩٣ وهي دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ .

ونلاحظ ايضا ان ١٢٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بعد ادنى ٥٢ - وحد اعلى ٦٠ درجة بينما لا نجد نسبة متناظرة لهذه النسبة في المجموعة الضابطة فالحد الاعلى لدرجاتها كلها هو ٥٢ درجة والفرق دال بشكل ظاهر .

من ذلك يتضح ان المجموعة التجريبية تعاني من التارجح الانفعالي بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة - ومما يؤكد هذا ان صفر ٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات منخفضة ( م - ع١ ) بينما ١٤٪ من المجموعة الضابطة حصلت على درجات منخفضة . والفرق بين المجموعتين في النسب المئوية الموزعة على الفئات المتطرفة في اتجاه السواء دال ، حيث ن.ح. = ٠.٤٠ ( دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ ) .

ومن الفرق بين النسبتين يتضح صحة ما سبق من ان المجموعة التجريبية تعاني درجة اكبر من التارجح الانفعالي .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالة حيث وجد ان :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٢٨.٢٤ ، ع ١٢.٧٢

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٢٢.٦٤ ، ع ١٠.٢٨

والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين هي ٦.٧٨ وهذا يدل على ان الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة أحصائية عند درجة تأكد (أ.ر. ٠.٠١) .<sup>(١)</sup>

### د - دراسة الاضطراب النفسي الصام :

وهو محصلة الاختبارات النفسية التي أجريت على المجموعتين وهنـه الاختبارات سبق الحديث عنها وهي مقياس القلق الصريح والاستقرار الانفعالي والتراجع الانفعالي وكانت نتائج الاضطراب النفسي العام كالآتي وذلك من واقع الاختبارات الثلاثة السابقة :

### جـ جدول رقم (٢٨)

الدرجة	١٢٥	١٢٥	١١٥	١٠٥	٩٥	٨٥	٧٥	٦٥	٥٥	٤٥	٣٥	٢٥	١٥	٣٠
تجريبية	١٠٠٪	٢٦	٢٨	٢٤	٢١٤	٢١٨	٢١٢	٢٨	٢٨	٢٦	٢٨	٢٨	٢٠	٢٠
ضابطة	١٠٠٪	-	-	٢٦	٢٤	٢٢	٢٨	٢٦	٢١٤	٢٢٠	٢١٤	٢١٨	٢٤	٢٤

في هذا الجدول السابق نجد أن ٧٠٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بعد أدنى ٧٥ درجة وتقابل هذه النسبة ٣٦٪ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس هذا المستوى وهو (٢ + ١ ع) للمجموعة الضابطة ، والفرق بين المجموعتين في التواتر في هذه الفئات المتطرفة دال حيث ن.ح. = ٧٠٠ . وهي دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ .

ولو نظرنا الى الجدول لوجدنا أن هناك نسبة قدرها ٢٢٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات فوق هذا المستوى بعد من ١٠٥-١٤٥ درجة بينما نجد أن في المجموعة الضابطة نسبة ١٠٪ فقط حصلوا على هذه الدرجات . والامر هنا يبرز منه فرق واضح بين المجموعتين . فدائما التجريبية تحصل على درجات أعلى في الاضطراب النفسي بينما نجد أن الضابطة تحصل على درجات أقل . وكذلك بالرجوع لنفس الجدول أيضا نجد أن ٤٠٪ من الضابطة حصلت على درجات أقل من ٥٥ درجة بعد أدنى ١٥ درجة بينما يقابلها ١٦٪ فقط من المجموعة التجريبية . والفرق بينهما في هذا التطرف نحو السواء دال (ن.ح. = ٨٠) دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ .

(١) استعان الباحثون في تصنيف لقرات القاييس الثلاثة الى الأبعاد المراجعة المذكورة بما

Guilford, J. P. : Personality. Mc, Graw  
جام في دراسات جنفورد للمعد المراجعي  
Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .

من هذا نجد ان المجموعة التجريبية تعاني من الاضطراب النفسي العام اكثر من الضابطة . وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالة . حيث وجد ان متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاضطراب العام ٩.٠٦ ، الانحراف المعياري للمجموعة ٢.٨٤ . ووجد ان متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاضطراب ٦.٣٦ والانحراف المعياري ١.٤٦ - والقيمة التالفة للفرق بين المتوسطين هي ٥.٨٥ وهذا يدل على ان الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد ٠.٠١ . (١)

### نتائج الدراسة المقارنة للبعد الانفعالي في التواحي المختلفة :

يدخل تحت الاضطراب النفسي دراسة مجموعة العادات المراجعية والانفعالية السائدة - وقد امكن تقسيم فقرات الاختبارات الثلاثة السابقة في مجموعها وتصنيفها الى فقرات بينها علاقة واحدة بحيث تكون كل مجموعة من هذه الفقرات اختيارا قائما بذاته لقياس عادة مزاجية نفسية وكانت التواحي المراجعية التي امكن قياسها كالآتي (٢) :

٢ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس - وبحساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين ان :

### جدول رقم ( ٢٩ )

تجريبية	ضابطة	١	٢	٣	٤
٦.٥٦	٤.٤٤	٢.٦٦	٢.١٢	٤.٤٢	٠.٠١
		٢.٠٨			

ومن هذا يتضح ان المجموعة التجريبية تعاني من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

( ٢٠١ ) استعان الباحثون في تصنيف فقرات القاييس الثلاثة الى الابعاد المراجعية المذكورة بما جاء في دراسات جنفورد للبعد الراجعي Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .



ب - السرحان وعدم الانتباه :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين ان مقياس التشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت كالاتي :

جدول رقم ( ٢٠ )

المتوسط	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	
٥٧٢	٢٣٦	٢٧٢	٥٢٢	٥٠١	تجريبية
٣	١٦٨				ضابطة

ومن هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني من السرحان وعدم الانتباه بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة وبدلالة احصائية عالية ( ٥٠١ ) واقل .

ج - الانفعالية وعدم التمثل :

وعند حساب درجات مقياس التشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت في هذا العامل كالاتي :

جدول رقم ( ٢١ )

المتوسط	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	
٥٠٤	١٨٨	٨٠	٢٥	٥٠٥	تجريبية
٤٢٤	١٤٤				ضابطة

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الاندفاعية وعدم التعقل أكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### د - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كان كالآتي :

جدول رقم ( ٢٢ )

تجريبية	ضابطة	الفرق	المتوسط	التشتت	الاحصائية
٦٠٦٨	٦٠٧٢	٢٠٢	٢٠٩٢	٢٠٩٦	٢٠٢٣
٠.٠١					

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية أكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### هـ - الانهياط أو الاكتئاب وعدم الفرح أو السرور :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت الأرقام كالآتي :

جدول رقم ( ٢٣ )

تجريبية	ضابطة	الفرق	المتوسط	التشتت	الاحصائية
٢٠٤٨	١٤٢٤	٨٠٦	٦٠	٦٢٤	٢٠١٦
٠.٠١					

من الجدول يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الانهيار والاختناك وعدم المرح أو السرور أعلى من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.١ ) .

#### و - عدم التفضيل الانفعالي :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف ودلالة الفرق بينهما كالاتي :

#### جستول رقم ( ٢٤ )

المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	
٠.١	٤١٩	٣٥٢	٢٠٦	١٠٢٨	تجريبية
			٢٠٦	٦٧٦	ضابطة

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة عدم التفضيل الانفعالي أكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.١ ) .

#### س - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف المعياري ودلالة الفرق كالاتي :

#### جستول رقم ( ٢٥ )

المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	
٠.١	٤٧٣	٣٦٤	٣٩٤	١١٤٨	تجريبية
			٣٦٦	٧٨٤	ضابطة

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من العصبية  
الرائدة وعدم القدرة على ضبط النفس أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة  
احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

ح - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد أن :

جسول رقم ( ٣٦ )

المتغير	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة
تجريبية	٨١٢	٢٦٤٠	٢٨٤	٤٠٩	٠.١
ضابطة	٥٢٨	٢٩٦			

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من الدورية وعدم  
الاستقرار الانفعالي عن المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

ط - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد أن :

جسول رقم ( ٣٧ )

المتغير	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة
تجريبية	٧٦٤	٢٨٨	٢٨٤	٢٨٣	٠.١
ضابطة	٥٨٠	١٧٨			

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تمانى درجة أعلى من الأحساس  
الزائد بالنفس وعدم الاعتدال من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية  
عالية ( ٠.٠١ ) .

#### د - الاعراض النفسية الجسمية :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل تبين الآتي :

جدول رقم ( ٢٨ )

الدرجة	١	٢	٣	٤	٥
تجريبية	٤٢	١٥٤	٠٧٢	١٨	١٠
ضابطة	٢٤٨	٢٣٤			

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تمانى من الاعراض النفسية  
الجسمية بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية ( ٠.٠١ ) .

#### نتائج الدراسة المقترة لتتبع تطبيق اختبار عدم الرضى المهني :

ولما كان للرضى المهني للعامل اثر واضح في نفسيته وهو متغير يمثل  
جانباً هاماً من بحثنا هذا فقد أجرى على المجموعتين اختبار عدم الرضى المهني  
أعداد الدكتور محمد أحمد غالي وكانت نتائجه كالتالي :

جدول رقم ( ٣٩ )

التوزيع التكراري للمجموعتين حسب درجات عدم الرضا المهني

الدرجة	٣٠	٣٤	٣٨	٤٢	٤٦	٥٠	٥٤	٥٨	٦٢	٦٦	٧٠	٧٤	٧٨	٨٢
تجريبية	-	٢	-	٢	٤	١٠	٤	٢٢	١٢	١٦	١٢	٦	٤	٦
ضابطة	٤	٤	٦	١٢	٨	١٤	١٨	١٠	١٢	٦	٦	-	-	-

من الجدول السابق ( ٣٩ ) وهو الجدول الذي بين درجات عدم الرضى  
المهني مقسمة الى فئات تبدأ من ٣٠ درجة الى حوالي ٨٦ درجة يتبين أنه

كلما ارتفعت الدرجات كلما دل ذلك على عدم الرضا عن المهنة التي يزاولها العامل .

ونجد هنا ان المجموعة التجريبية يقع منها ٤٤٪ في فئات من درجات تزيد من ٦٦ ( وهي تزيد عن  $m + c$  ) بينما يقابلها في المجموعة الضابطة ١٢٪ من المجموعة حصلت على نفس الدرجات والفرق واضح ونجد ايضا في المجموعة التجريبية حوالي ١٦٪ من المجموعة حصلت على درجات عالية جدا في عدم الرضا المهني ( اكثر من ٧٠ ) بينما لا يقابلها أية نسبة في المجموعة الضابطة ، والفرق في الحالتين ذو دلالة حيث قيمة  $n \cdot c$  هي ٣٣ر٥ دالة عند درجة تأكد اقل من ٠.٠١ ، ١٤ر٤ دالة عند درجة تأكد اقل من ٠.١ ، على التوالي .

ومن ذلك يتضح ان المجموعة التجريبية غير راضية من المهنة التي يزاولها بدرجة عالية جدا . تفوق المجموعة الضابطة وذلك من واقع الاحصاءات المدونة بالجدول .

ونظرة اخرى نجد ان ٨٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات اقل من ٥٠٪ واكثر من ٣٠ يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تبلغ ٣٤٪ وهو فرق ذو دلالة احصائية فنسبة قليلة من التجريبية حصلت على اقل درجات في عدم الرضا المهني بينما نسبة اكبر منها في الضابطة حصلت على درجات اقل في عدم الرضا المهني . والفرق بين المجموعتين في هذا التوزيع على الفئات المتطرفة في اتجاه الرضا المهني ودلالة حيث  $n \cdot c$  . للفرق بين التوزيع التكراري للمجموعتين = ٨ر٤ دالة عند درجة تأكد اقل من ٠.٠١ .

مما سبق نستطيع القول ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة وبحساب قيمته لتطبيق قياس  $T$  للدلالة الفرق بين متوسط المجموعتين في هذا الاتجاه النفسي تبين ان النتائج كانت كالآتي :

مستوى	الانحراف	الفرق	المجموعة
المجموعة	المتوسط	المعياري	بين المتوسطين
التجريبية	٦٤ر٦٦	١١ر١٢	قيمة ت
الضابطة	٥٤ر١٨	١٠ر٣٢	١٠ر٤٨
			٩ر٨
			اقل من ٠.٠٠١

من هذا كله يرجح الباحثون ان تكون المجموعة المشكلة ( التجريبية ) من العمال موضوع الدراسة مجموعة تعاني درجة عالية ، تفوق كثيرا درجة المجموعة الضابطة من حيث عدم رضائها عن المهنة وظروفها ، وأوضاعها ، والجيرة والزمالة والملاقة بالرؤساء وهذا جانب من التكوين النفسي العام الذي يمكن ان يشكل متغيرا وسطيا يلعب دورا كبيرا في خلق حالة من التآزم والتوتر والضيق والعصبية قد يلعب دورا آخر في اتجاه العامل المشكل الى العدوان يتفلس به عن هذا التوتر .

ومما هو جدير بالذكر أن المرجح أن عدم الرضا المعني يشكل حالة من الصراع والإحباط قد يأخذ السلوك المبر عنه صورة العدوان ، ذلك أن المهنة حين تفشل في تحقيق درجة مقبولة من الأرباح والإرباح للفرد ، فإنها تشكل مجالا مشريا لتوتر الإحباط والقلق ومما قد يترتب عليها من الاضطراب السلوكي (١) .

في هذا الفصل عرضنا ملخصا لأهم النتائج التي وصل إليها الباحثون في شكل احصائي وتمررنا في ذلك للظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال وكذلك التواحي النفسية المتضرة ووقفنا لحظات لنقارن بين النتائج التي وصلنا إليها في المجموعة التجريبية بالنتائج في المجموعة الضابطة ومعرفة مدى الفرق بينها على أساس احصائي يقوم على الأسس العلمية المعروفة .

وهناك عوامل مثبتة غير هذه المتغيرات التي تمررنا لها في هذا الفصل (٢) وهذا الفصل ليس إلا تمهيدا لفصل آخر لاحق يقوم بتفسير هذه النتائج في ضوء النظريات العلمية والتي على أساسها نحكم على مدى صحة الفروض التي افترضناها في بحثنا في الفصل الثاني أو عدم صحتها على أساس احصائي علمي مؤيد بالأرقام :

وفي ختام هذا الفصل :

يتضح من هذا العرض أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين .

أولا - في الفغوط الاجتماعية والاقتصادية فهم أكثر معاناة من :

- ١ - انخفاض مستوى الحي .
- ٢ - ازدحام السكن .
- ٣ - المسؤوليات الاقتصادية .
- ٤ - قلة الدخل بالنسبة للمجموعة الضابطة .

وربما كانت هذه الفغوط سببا في أنهم أكثر قابلية لتعلم الماديات الانفعالية اللاسوية ، وبالتالي عادات العدوان وغيره .

ثانيا - في أنهم يعانون درجة من الاضطراب النفسي فهم أكثر معاناة من :

- ١ - القلق .
- ٢ - عدم الثبوت الانفعالي .
- ٣ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .
- ٤ - السرحان وعدم الانتباه .
- ٥ - الاندفاعية وعدم التحكم .
- ٦ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

(1) Maser, N. R. : Frustration . Mc. Graw Hill Book Company 1944 . New York, Toronto, London .

(٢) راجع الفصل الثالث « المهنة والأدوات » .

- ٧ - الانهباط والاكتئاب .  
 ٨ - عدم النضج الانفعالي .  
 ٩ - العصبية الزائدة .  
 ١٠ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .  
 ١١ - الاحساس الزائد بالنفس .  
 ١٢ - الاعراض الجسمية والنفسية .

وربما ترتب على ذلك ما نلاحظه من أنهم أكثر ميلا لعدم الرضى عن مهنتهم . كما ظهر ذلك من اختبار الرضى المهني فهل نستطيع أن نقول بعد ذلك ان هذه السلسلة من العوامل المتداخلة قد تكون مسؤولة عن مشكلات سوء توافق العمال وسوء علاقتهم بالجمهور .

هذا ما سيحاوله الباحثون في الفصل التالي .

**الخلاصة :** كانت هذه بعض المتغيرات المستقلة والوسيلة للسلوك الظاهري واسلوب التوافق ، قام الباحثون بفراستها ، لبيان مدى مصاحبتها او ارتباطها بالسلوك اللاسوي العدوانى منذ فئة من عمال النقل المشترك .

ولسنا ندعي في هذا البحث اننا قد غطينا في هذا البحث كل العوامل ، بل اننا اخترنا أهم العوامل - من وجهة نظر الباحثين - التي يمكن أن تكون ذات صلة وعلاقة سببية أو مصاحبة لهذا السلوك . لذا كانت غيرها من العوامل ثابتة ، فان الباحثين يرجحون أن تكون هذه العوامل من المتغيرات الدينامية لسلوك العدوان .

ولا شك أن مثل هذا البحث انما يفتح مجالا للدراسة غير هذه المتغيرات وعلاقتها الوظيفية بمثل المتغير المستقل موضوع الدراسة ، ويعني به الباحثون سلوك العدوان ، إلا أن بحثا كهذا لا يمكن أن يغطي كافة تلك العوامل .

ولقد افترض الباحثون في هذه الدراسة أن المجموعتين من العمال على درجة متقاربة من الذكاء ، مثلا ، وهو فرض قد يشتر مناقشة كبيرة ، إلا أن مبرور اهمال هذا المتغير مثلا كان غالبا احساس الباحثين . بأن الذكاء كمتغير قد لا يكون له دور في استثارة استجابة العداء والعدوان مالم تتوفر أنماط من الضغوط اخرى في المجال السلوكي للفرد ، أو مواقف اجتماعية غير .

ولقد كانت هناك متغيرات عديدة لم يغطيها البحث أو يطررها ، دون أن يكون ذلك بسبب عدم الوعي بها ، بل لصعوبة تثبيتها أو دراستها كمتغيرات تجريبية ، وذلك لصعوبة تعديدها وتحديد رقمها : تذكر منها على سبيل المثال :

٢ - الحالة الصحية للعامل والأسرة .

ب - نشأة العامل الاولى بالقاهرة ام مهاجر من الريف .

ج - مستوى الاصدقاء الاجتماعي الاقتصادي .

وفيرها كثير جداً مما لا يمكن حصره ، ولذلك يفترض الباحثون انه في



حالة تساوي هذه المتغيرات جميعا - تلك التي لم تخضع للدراسة الميدانية -  
فان الاغلب ان هنالك علاقة ما بين اسلوب العمال في التوافق وبين المتغيرات  
موضوع هذا البحث . هذا ونحب ان نشير هنا ان هذه المتغيرات لم تهمل  
كلية ولكنها كانت موضوع دراسة ، حيث شملت بعض فقرات استبيان الرضى  
المهني الكثير من هذه المتغيرات ، حقيقة انها لم تحظ بدراسة مستفيضة ولكنها  
مع ذلك لم تهمل اهمالا كلياً .

كذلك يرجع الباحثون انه في حالة توفر الشروط التي امكن توفرها  
كمتغيرات او عوامل امكن التحكم فيها وثبيتها باستعمال المجموعات المتعادلة  
**Matched** فانه يغلب ان يكون للمتغيرات الوسيطة المذكورة ، والتي امكن  
التحكم فيها بالقياس والدراسة العملية ، يكون لها اثرها في نحو شخصية  
العامل ، وغالبية اسلوب التوافق موضوع البحث ، اذا توفرت هذه المتغيرات  
بدرجة واضحة ، ويفرق ذي دلالة يميل هذه الفئة من العمال من غيرهم  
من العمال الكادحين .



# الفصل الخامس

## تفسير النتائج

- استعراض فروض البحث ومدى تحققها
- تفسير في ضوء المؤثرات والصفوف الاجتماعية والاقتصادية
- عامل السن ، حالة العهد بالعمل ، مسؤوليات اجتماعية
- الثقافة العامة والرها ، البيئة التي يعيش فيها العامل
- الحالة الاقتصادية ، أساليب الترويح ، والرها كمتغيرات في خلق الاضطراب المزاجي وتطوره
- تفسير الظاهرة في ضوء نتائج الفيلس النفسي
- التفسير في ضوء التلق الصريح
- التفسير في ضوء الاستقرار الانفعالي
- التفسير في ضوء التارجح الانفعالي
- مع ابراز العلاقة بين هذه المتغيرات وبين السلوك الانسوي موضوع



## تفسير النتائج

بعد أن عرض الباحثون أهم النتائج التي توصلوا إليها لتحقيق فروض البحث التي أشرنا إليها في الفصل الثاني ، سنستعرض هذه الفروض ثانياً لمناقشتها في ضوء النتائج التي توصلنا إليها . وقبل أن نستعرض هذه الفروض نشير هنا إلى أننا نسير في تفسير النتائج على أساس مسلم هام وهو أن الشخصية يمكن دراستها من زوايا ثلاث (١) :

- أ - المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية باعتبارها المتغيرات المستقلة للسلوك .
- ب - المتغيرات الوسيطة أو تنظيمات الشخصية وخاصة في البعد الانفعالي .
- ج - السلوك الظاهر للفرد أو طريقته في التكيف الاجتماعي .

أما الراوية الثانية فكان التغير التجريبي موضوع الدراسة حيث تبين أن هناك أفراداً يتكيفون بالمدون تكيفاً مرسوماً ، وآخرون لا يلجأون لهذا الأسلوب في التكيف ، وكان لابد من وضع المتغيرات الوسيطة موضع المقارنة ، وذلك حتى يتحقق للبحث أن يتبين أو يتلمس تفسيراً للنتائج يسير على أساس دراسة ما يمكن ملاحظته من العلاقة بين :

- أ - المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية كضغوط يعيش فيها الفرد إذا كانت ظاهرة تتوفر بدرجة ما .

- ب - التنظيم الانفعالي والاضطرابات النفسية ، باعتبارها تكوينات فرضية نفترض وجودها لتفسير السلوك الظاهر .

هذا من جهة وبين الأسلوب الظاهر في التكيف اللاسوي من جهة أخرى ونعني به ظاهرة المدون والشجار وعلم التكيف بين العمال والجمهور .

ولكي يتضح التفسير نعيد هنا استعراض الفروض ومدى مالتحق منها .

**أولاً :** يفترض الباحثون أن العمال المشككين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية لدى هؤلاء

(١) دكتور محمد عماد الدين اسماعيل : النهج العلمي وتفسير السلوك ( مكتبة النهضة

العمال .. وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل ، أو تصاحبها .

ولقد تحقق هذا الفرض في ذلك في ضوء النتائج التي توصلنا اليها .

٢ - المجموعة التجريبية تعاني من الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة وربما كان لهذه الضغوط اثر في الاضطراب النفسي ( راجع جداول رقم ١٢ ، ١٧ ، ٢٣ ) .

ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة وقد وجد أن المجموعة التجريبية تعاني الضغوط الاجتماعية الخاصة بالحي والسكن والاولاد بدرجة اكبر من الضابطة ( راجع الجداول رقم ١٥ ، ١٦ ) .

ج - الضغوط والمشكلات المتعلقة بالنواحي الثقافية والترويحية . وهنا نجد أن المجموعة التجريبية لا تقبل على النشاط الترويحي بالدرجة التي تقبل بها عليها المجموعة الضابطة ( جدول رقم ١٣ ، ١٤ ، ٢٤ ) .

د - كذلك تحقق الفرض في درجة الرضا المهني .. فوجدنا أن المجموعة التجريبية غير راضية من المهنة التي تزاولها وبفرق يظهر بدرجة واضحة عن المجموعة الضابطة ، مما قد يؤدي الى الاضطراب والقلق النفسي وعدم الاستقرار .

تلخيصاً : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل والضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الاول وتظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم في ذلك يفوقون غير المشكلين .

٢ - قد تحقق هذا الفرض أيضا بعد اجراء الاختبارات النفسية المختلفة واختبار استبيان الرضا المهني ، ووجد أنهم يعانون من القلق وعدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة اكبر من غير المشكلين كما يتضح ذلك من الجداول ( ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧ ) .

وكذلك يعانون درجة من الاضطراب النفسي العام تفوق غير المشكلين وذلك واضح ( من الجدول رقم ٢٨ ) ... وتعاني المجموعة التجريبية من عدم الرضا المهني والقلق الناشئ عنه وعدم الاستقرار بدرجة اكبر من الضابطة كما هو مبين ( بالجدول رقم ٢٩ ) .

ب - وتحقق أيضا هذا الفرض حيث تبين أن العمال المشكلين يمتازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبيها الالاسوي بدرجة اكبر وهذا هو الواضح من تصنيف فقرات الاختبارات المختلفة ومن الجداول ( رقم ٢٩ الى ٣٨ ) التي تبين درجة ميلهم الى التطرف نحو الالاسواء الاتجاه السلبي في الصفات المراجعة الآتية :

١ - الشعور الزائد بالمحور وعدم الثقة بالنفس .

- ٢ - المرحبان وعدم الانتباه ،
- ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل .
- ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
- ٥ - الانبساط والاكتئاب وعدم المرح والسرور .
- ٦ - عدم النضج الانفصالي .
- ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .
- ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفصالي .
- ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
- ١٠ - الاعراض السيكوسوماتية ( بدرجة غير دالة ) .

- هذا ونحن نسلم هنا أن العلاقات الانسانية هامة في العمل مع الجمهور ، ولها دورها في نجاح العامل في مثل تلك الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور والتي تحتاج الى درجة افضل من الاستقرار والصحة النفسية .

- كما ان المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .  
- وان الشخصية كل لا يتجزأ سواء في العوامل والمؤثرات الاجتماعية او التنظيم النفسي المتوسط او اسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .

- وانه يمكن من طريق القياس الكشف عن كثير من اسباب سوء التوافق الاجتماعي ودينامياته .

- وان دراسة جزء من الشخصية يعتبر عينة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .

وفي اطار هذه المسلمات يمكن للبحث ان يفسر النتائج بالخطوات الآتية :

**اولا : تفسير في ضوء المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية :**

**٢ - عامل السن :**

في الفصل السابق الخاص بتاريخ البحث وفي الجدول رقم (١٠) وجد أن المجموعة الضابطة يمتاز أفرادها بكبر السن عن المجموعة التجريبية ... ولا نذكر ان عامل كبر السن قد يكون له دوره واثره في شخصية الانسان . فهو يميل الى الاستقرار والشعور بالمسؤولية وتقديرها والهدوء عندما يبلغ مرحلة معينة من النضج . كما انه يكون قد مر بخبرات كثيرة جعلت منه شخصا اكتسب القدرة على تحمل بعض الاضطرابات بمكمن الصغار من أفراد المجموعة

التجريبية التي يتميز أغلب أفرادها بصغر سنهم ، مما يجعلهم أقل استقراراً وأكثر عصبية وأقل قدرة على تحمل احباطات العمل وأقل قدرة على التكيف مع البيئة الخارجية والمجتمع المحيط بهم مجتمع جمهور الركاب وكبار السن كما يمثلون في افراد « المجموعة الضابطة » بنسبة أكبر يكون لديهم القدرة على التكيف الاجتماعي ويتميزون بالمرونة بالنسبة للمؤثرات الخارجية كما يتميزون بالموضوعية في معاملاتهم وذلك بدرجة أكبر من المجموعة التجريبية التي تتكيف تكيفاً لاسوياء مع الجمهور (١١) .

#### ب - دراسة العهد بالعمل :

في الفصل السابق الخاص بعرض نتائج البحث ومن الجدول رقم (١١) في هذا الفصل وجد ان أعمال المجموعة الضابطة أقدم من المجموعة التجريبية حديث العهد بالعمل بالهيئة .. ومن هذا يتضح ، ونحن ندرس الاضطرابات النفسية وأثرها في علاقة العمال المشكلين بالجمهور ان المجموعة حديثة العهد بالعمل لم تتعود عادات تكيف سليم مع البيئة الجديدة التي انتقلوا اليها وفيها يتعرض العامل للمواقف الاحباطية التي تجعله يشعر بالعجز والفشل كما يعاني من المقارنة بزملائه والجمهور شعوراً بالنقص وعدم الثقة بالنفس وعدم الموضوعية ونتيجة لهذه الدرجة السيئة في التكيف الاجتماعي ، يضطرب العامل بدرجة ما ويدفعه ذلك الى الانطواء أو العدوان لجذب أنظار الآخرين ، ويمحو من أذهانهم ما يرى أنهم يعتقدونه عنه ... كما نستطيع ان نقول ان هذه المجموعة أيضاً ربما كانت بعيدة عن المرونة بالنسبة للمؤثرات الجديدة ولا يستجيب أفرادها استجابات ملائمة ولا يتقبلون أي تغيير يطرأ على حياتهم شأن كل عصابي - فالعدوان هنا أسلوب يخفف توتر القلق الناجم عن الشعور بالفشل في هذه المواقف . أما المجموعة الضابطة وهي المجموعة التي تموتدت فترة أطول في العمل بالهيئة فأننا نستطيع ان نقول انها المجموعة التي تموتدت الوضع الذي هي عليه غالباً وعلقت استجاباتها بمرور الوقت وأصبح لديها قدرة من المرونة نوعاً ما في التكيف وعملية التوافق مع بيئة العمل وطبيعتها : من الاحتكاك بالجمهور والتعرض للاحباطات المختلفة والتي نلاحظها في حياتنا اليومية أثناء انتقالنا بوسائل المواصلات الداخلية بمدينة القاهرة .

ومن ناحية أخرى فان المجموعة التجريبية أيضاً لم تتعود على التعامل الاجتماعي السليم نظراً للسبب السابق الإشارة إليه والذي يتضح من دراسة الجدول رقم (١١) ... وذلك قد يكون راجعاً الى أن العامل قد يكون حديث العهد بالاسرة أو النرسة ولا ننكر أنهما مجتمعان مختلفان أختلافاً تاماً عن المجتمع الذي يعمل فيه « مجتمع العمال في تفاعلهم مع الجمهور » .. كذلك تختلف الأجواء الاسرية التي جاء منها العمال ، فأحدهم جاء من منزل متسامح



وأخر من منزل نابد وتالت من منزل مفكك وهكذا ، يكون حديث عهد بهذه الأوضاع وهذا التفاوت بين هؤلاء الأفراد قد لا يجعلهم يتقبلون الأوضاع الاجتماعية في بيئتهم الجديدة بدرجة واحدة وهذا الكلام أيضا قد ينطبق على المجموعة الضابطة ولكن كما سبق أن قلنا ان المجموعة التجريبية حديثة عهد بهذه الأوضاع التي لم تتعود فيها الاحباط بالصورة الواسعة التي يتمرض لها في المجال الجديد ... فهي الآن لم تمرن على حسم صرامات الاحباط وحلها او التغلب على نوعات العدوان .

هذه الاحباطات وعدم القدرة على التكيف والتوافق لها وعدم القدرة على التوافق الاجتماعي السليم ... كل هذا قد يكون عاملا مرتبطا بالصدوان المستمر ... وهي نقطة اهتمام الباحثين ومنها بدانا ... وكذلك قد يؤدي هذا للاضطراب النفسي والقلق وتعلم عادات انفعالية جديدة مثل سرعة انصيابة والانديفاع وعدم التعقل وعدم القدرة على ضبط النفس ، قد تؤدي جميعا الى تعزيز استجابة العدوان على الجمهور اذا كانت لها قيمة في خفض ثورات العاقل النفسية .

### ج - المسؤوليات الاجتماعية ( اولاد - زوجات - ومن يعرفهم ) :

في الفصل السابق ايضا توصلنا الى ان المجموعة الضابطة تعمل اولادا ويعمل آخريين غير الاولاد بنسبة اكبر من المجموعة التجريبية ( جدول رقم ١٢ - أ و ب ) .

من ذلك يتبين ان المجموعة الضابطة عليها من المسؤوليات الملقاة على عاتقها اكثر من التجريبية لذلك فهي تحس بهذه المسؤوليات والضغوط بدرجة اكبر من المجموعة الاخرى ويترتب على ذلك جنوحها الى الاستقرار والرفقة فيه ، وكذلك الميل لاشاعة المحبة والقبول ويخلق عندهم قدرة على تحمل الاحباطات المختلفة التي تلدوب في بوتقة المسؤولية ... والاستقرار والمحبة والقبول وتقبل الآخرين هي من الامعدة الثلاثة للامن الذي هو شرط اساسي للنمو الانفعالي ، والذي يعتبر بظوره مقوما هاما من مقومات التكيف السليم من الوجهة الاجتماعية والتفسيية<sup>(١)</sup> وبذلك يكون احساس رب الاسرة الكبيرة هنا عاملا من عوامل تعديل السلوك في اتجاه تهذيب دوافع العداة والعدوان على الاقل .

هذا بعكس المجموعة الاخرى التي تحس بالمسؤولية أيضا ولكن ليس

(١) في الحديث ان النبي صلى الله عليه وسلم احتضن احد ابني ابنته وهو يقول : « والله إنكم لتنجسون ويخونون » ويجهلون وإني لم أدر أن الله » وهذا يفسر كيف أن الولد من موال كف الصلوان . ويعرف كمال كف حيث كانت العرب تقول « الولد مجهلة مبيطة مبظلة » وقال الجوهري : يقال « الولد مجهلة مبيطة مبخلة » يصب البقاء والمال لاجله « لسان العرب جوه ١ ص ٣٩٨ »

بنفس الدرجة التي تحسن بها المجموعة الضابطة ... ولا تنس أيضا أن المجموعة الضابطة تعلم القلق .. ولكنه القلق المرتبط بالماور الاقتصادية مما يزيد تلك الماور أهمية في نظر أفرادها ، ويجعلهم يضعونها أمام ناظرهم دائما .. هذه القيم الاقتصادية التي قد تهذب سلوكه فيبعد عن العدوان الذي يقلل من قيمة عمله الذي يعتبره المصدر الاقتصادي الأساسي ومورد الأمن والاستقرار للأسرة بصفة عامة والعامل بصفة خاصة . بمعنى آخر أن القلق على المستقبل المهني والاقتصادي للعامل العادي قد يساعد على تعلم عادات كفة من العدوان الذي يرتبط بالقلق وتهديد الأمن الضروري لمواجهة مسؤولياته الأسرية (١).

### د - الثقافة العامة وأثرها - ثقافة العامل - وثقافة الزوجة :

نحن لانستطيع ان ننكر مدى مالمعه الثقافة في حياتنا اليومية وفي سلوكنا اليومي في المنزل وفي العمل من أثر ودور ، ولا ننكر أيضا أن الثقافية من المثقفين يحسنون التصرف والحديث أكثر من مما يحسنه غير المثقفين من كل الصفات .

فالزوجة المثقفة في المنزل تستطيع أن توفر لزوجها وسائل الراحة والإطمئنان ومواقف المودة والرحمة وغيرها من مقومات الهدوء والراحة المختلفة ... والمنزل هو المكان الذي يخرج منه العامل إلى عمله وإلى يسود بعد أداء عمله . ويخرج مزودا بشحنة نفسية انفعالية قد تكون سالبة أو ايجابية حسب الظروف المحيطة به بالمنزل . ويخرج للعمل بهذه الشحنة فيقابل جمهورا من فئات مختلفة لذبحهم أيضا من الشحنات الإيجابية والسلبية التي على أساسها يكون غالبا تقدير نوع المعاملة بين العامل والجمهور ثم يعود هذا العامل مرة أخرى إلى المنزل وهناك يجد الراحة أو لا يجدها . فهل للزوجة المثقفة دور في ذلك ؟! نحن لاننكر أهمية هذا الدور في حياة كل منا فكيف ننكره في حياة هؤلاء العمال (٢) .

وهنا نعود إلى نتائجنا مرة أخرى ، تلك النتائج التي أمكن التوصل إليها في الدراسة الخاصة بثقافة العامل لثقافة الزوجة بالجدول رقم (١٣ ، ١٤) ومن القاء نظرة إلى الجدول رقم (١٣) أولا نجد أن نسبة القارئ في الضابطة أعلى منها في التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد أن نسبة القارئ من الزوجات في المجموعة التجريبية أقل منها في زوجات أفراد المجموعة الضابطة .

(1) Hurlock, E. Ibid. Ch. 11 ( Vocational Adjustment P.P. 416 - 423 ) & Ch. 13. ( Vocational Adjustment P.P. 501 - 512 ) .

(2) Hurlock, E. Ibid : Chs. 11 - 13 .

ومن هذا يتبين أن المستوى الثقافي الذي يتناسب مع هذه المهنة في المجموعة الضابطة تتضح بنسبة أكبر من نسبة الذين وصلوا إلى هذا المستوى من المجموعة التجريبية .

وكذلك بالنسبة للزوجات فنسبة القارئات في الضابطة أعلى منها في التجريبية كما يتبين .

من ذلك يتبين أن الثقافات ثقافة تتناسب مع وضمهم الاجتماعي العالي في المجموعة الضابطة أكبر منه في المجموعة التجريبية ولكن الناحية الثقافية هنا سلاح ذو حدين . أما الناحية الأولى أو الحد الأول فقد تكلمت عنه ، وهو دور الزوجة في انتقال الزوج من عوامل الإحباط والتوتر والصراع في المنزل .

والحد الثاني ... حتى يمكن أن نعرف عليه ، نرجع إلى الجدول رقم (١٣) فنجد أن نسبة الذين وصلوا إلى درجة من الثقافة لا بأس بها « متوسط وثلاثي » في المجموعة التجريبية أكبر منها في المجموعة الضابطة ... وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد أن نسبة ٤٥٪ من الزوجات حصلن على شهادات متوسطة بينما زوجات المجموعة الضابطة ليس يثنى من حصلن على هذه المؤهلات .

ونقف هنا لتسأل ماذا يحدث لو أن الإنسان وصل إلى مستوى معين من الثقافة لا بأس به ثم التحق بعمل أدنى أو يبدو في نظره أدنى من مستواه الثقافي ... ؟! اليس في ذلك ما قد يعرضه لشاعر الإحباط وقلق الدونية ، مما قد يدفعه للعدوان تعبيراً عن ضيقه بنفسه ؟!

ونتساءل أيضاً : ماذا يحدث لو أن زوجات وصلن إلى درجة معينة من الثقافة وهي التي على أساسها أخذت كل منهن وكونت مفهوماً ذاتياً يتناسب مع المستوى الثقافي ولا يتناسب مع المهنة التي عليها زوجها ؟! ليس من المحتمل في رأينا هي أن ذلك فيه من الحطة لها ما قد يجعلها مصفراً للمناصب والتوتر والتصارع مع زوجها وحياتها التي لا تشبع ذاتها المثالية ؟ (١) .

في كلا الحالتين سيضطرم الإنسان بالواقع وتتحطم الأمان والمفاهيم « من النفس » على سخرة الحقيقة وذلك لأنه قلما توجد بيئة تتفق ورغبات الفرد بدرجة تعفيه من التمرس لأي عامل إحباط في داخلها ...

فالمجتمع الذي يوجد فيه الإنسان قد يتطلب من الفرد إحباطات لدوافعه بما يفرضه عليه من قيود . وكما أن أدراك الفرد للموقف الإحباطي يتوقف إلى حد بعيد على ثقته بنفسه فإن هذا الإدراك يتأثر أيضاً بثقته في بيئته المحيطة به وهذه البيئة الخارجية تتضمن الأشخاص والموارد الطبيعية المحيطة بالفرد ، بما في ذلك من عوامل اقتصادية واجتماعية وغير ذلك بما يحيط بالإنسان .

(1) Ideal Self .

ناذًا كانت كل هذه العوامل تعمل بحيث تشجع للفرد دوافعه وحاجاته وتعترف له بالمكانة والتقدير فان الفرد سوف يثق في بيئته وستكون نظراته اليها مملوءة بالتفاؤل والامل ، ولكن هنا هذا العامل الخفيف الحاصل على شهادة متوسطة قد لا يجد من الجمهور التقدير او اشباع الحاجات النفسية لتقدير التزامه بما يتناسب معه أي أن تكون هناك حواجز في سبيل تحقيق حاجات الفرد لآليات ذاته ، أدى ذلك الى شعوره بالاحباط ، واستنفاذ رصيد تحمل الحبوط لديه ، وسهل استئثار استجابات العدوان والعداء موجها نحو مصدر الاحباط او نقله نحو غير المصدر الاساسي .

وفي سبيل حصوله على الاشباع فان ثقته فيها مستقل . وبالتالي سيتوقع فيها الاحباط وعدم الاستجابة لحاجته النفسية التي يحتاجها العامل من تقدير اجتماعي واعطائه مفهوما من ذاته « Self Concept » وهذا سيؤثر في ادراكه للمواقف الاحباطية ، وبالتالي يؤثر في سلوكه الاسوي ويتمنى انهيار البناء الاجتماعي ويصبح العدوان على الجمهور الطريق الوحيد للتنفيس عن عدوانه المكبوتة نحو المجتمع ، او هو حيلة نقل العدوان لغير مصدره الاصلي .

ومن ناحية ثقافة الزوجة التي تشعر انها في مرتبة اعلى من المرتبة التي هي عليها الآن مع زوجها اذا كان اقل منها ثقافة فانه من هنا تأتي الخلافات الزوجية التي لها تأثير على نفسية العامل والتي اشرنا اليها في بداية الحديث عن ثقافة الزوجة والزوج .

وبذلك تكون قد بينا الدور الذي يلعبه المستوى الثقافي للزوج والزوجة في كل من الحالتين هذا وتعتبر العلاقات الاسرية سواء ، منها ما كان بين الزوج والزوجة أو بين الابناء والآباء من العوامل التي تؤدي الى اضطراب العامل والى سوء تكيفه في عمله ، كما يظهر التكيف والتوافق السلوكي في علاقة العامل بالجمهور .

ان العامل الذي لا يشعر بالاستقرار العائلي يتعرض غالباً الى كثير من الازمات النفسية التي تنعكس على عمله وعلى علاقاته بزملائه ، بل وحتى على علاقته بافراد أسرته . ومن الواجب علينا أن ندرس بيئة هؤلاء العمال الاسرية لنلق على العوامل التي تؤدي بهم الى الاضطراب . لم العمل على تخفيف حدة هذه العوامل حتى يستطيعوا المساهمة في عملية الانتاج بحماس وقوة وبتوافق سليم في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور .

#### د - البيئة التي يعيش فيها العامل :

( السكن ونوعه - الهي - درجة الأزدحام - الكثافة )  
نحن لاننكر اثر البيئة على شخصية العامل واثرها في اكتساب مجموعة مبادئ . وتختلف المؤثرات الاجتماعية من بيئة الى بيئة ومن طبقة الى طبقة ولكل طبقة أسلوبها المعين من أساليب الثواب والعقاب وكذلك لكل بيئة

مصابيرها وقيمها واتجاهاتها وكلها لها دخل كبير في صورة التكيف النهائية - وكذلك تمتد كل طبقة من المجتمع بأنواع من الضغوط الاقتصادية والحضارية والثقافية وتدور حولها ما يمكن أن يكتسبه الفرد من قلق في اتجاه كيفية معيشته التي يعيش فيها ويتعلم الفرد العادات التي تفرزت لأنها تخفف التوتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق (١) .

وبعد هذا المدخل الوجيز سنتكلم عن النواحي المذكورة وهي الحسي ودرجة ماعو عليه من الأزدحام والكثافة وتفسير النتائج التي وصلنا إليها ومدى ملاحظته من صحة الفروض .

في الجدول رقم (١٥) في الفصل السابق وصلنا إلى أن المجموعة الضابطة تعيش في أحياء أكثر رقياً من المجموعة التجريبية وذلك بفروق في النسب ذات دلالة إحصائية عالية .

فالمجموعة التجريبية تعيش من أفرادها نسبة كبيرة في بيئات أقل من المتوسط وتعتبر في عداد الأحياء المتأخرة . وبمراعاة البيئة التي يعيش فيها العمال ، وما تتميز به من النواحي الاجتماعية والثقافية ، ووسائل المواصلات ووسائل الراحة الضرورية ، وكذلك منهجها في عملية التطبع الاجتماعي أو القيم والاتجاهات التي تعارف عليها مجتمع البيئة والتي على أساسها يتحدد - سلوكهم - فيتعلم العادات المصايبية أو الجناحية في سلوكه أو غير ذلك من أساليب التوافق اللاسوية ، يمكن تفسير ظاهرة العدوان كسلوك يخفف التوتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق أيضاً ، أو عقدة الشعور بالنقص ، أو الصراعات النفسية العنيفة . وهكذا يمكن القول أنها ديناميات ربما تسهم في أن يتعلم العادات المصايبية أو يتعلم الاندفاعية وعدم التحكم وعدم القدرة على ضبط النفس وعدم الموضوعية ، وذلك بدرجة أكبر من تلك التي تتميز بها المجموعة الضابطة .

وفي الجدول رقم (١٦ - ٢) وهو يدرس درجة الأزدحام بالسكن ، وجدنا أن مساكن المجموعة الضابطة أكثر ازدحاماً بالأفراد من مساكن التجريبية ، وبالرغم من ذلك فإن كثافة السكن في المجموعة الضابطة أقل من كثافة السكن في المجموعة التجريبية . . .

ونستطيع القول هنا أن السكن الأكثر ازدحاماً . . . أي الذي يكثر فيه عدد الأفراد تزداد درجة التفاعل الاجتماعي بينهم بعكس الحال في السكن الذي يقل فيه عدد الأفراد فالمجموعة الضابطة لديها من الفرص للتفاعل الاجتماعي والاحتكاك بالأفراد والأشخاص والتعامل مع عدد كبير في وقت واحد

(١) رسالة الدكتور محمد أحمد غالي ( دراسة مقارنة للجائنين والمصابين من حيث تنظيم الشخصية ) رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية - جامعة عين شمس .

أكثر مما لدى التجريبية منها ، وهي حالة تشبه حالة طبيعة عمله في الخارج ..

فهناك تقارب بين البيئة الداخلية (المنزل) والبيئة الخارجية (العمل) ... وهكذا تكون لدى الفرد العامل العادي القدرة على تحمل الاحباطات المختلفة ، وسد رحب في التعامل بمكس حالة الفرد في المجموعة الأخرى التي لم يتسن له فرص التفاعل الاجتماعي مثل الفرد من أفراد الضابطة ما قد يمدحهم من الانطواء والتفكير الانطوائي ويخلق عليهم طابعا من المرح والسرور وهو دليل أيضا على التفاعل الاجتماعي الجماعي مما توصلنا اليه من نتائج الجدول رقم ( ٢٤ - أ - و - ب ) الخاص بالترويح. فترى أن تكرار مرات الترويح لدى الضابطة أكثر منها في التجريبية مما يدل أول ما يدل على أنهم ( الضابطة ) بعيدين عن الانزواء والانطواء بالنسبة لأفراد المجموعة التجريبية ... ، ولو راجعنا نفس الجدول لوجدنا أن مجموعة العمال العاديين يميلون - أكثر من العدوانيين - لشكالك الترفيه ذات الطابع الاجتماعي .

كل ذلك يضيف عليهم صفة المرونة في المعاملة والمرونة في التكيف والتوافق وباختصار ، فإن عادات التكيف الاجتماعي السليم ، وتحمل الاحباطات عند المجموعة الضابطة تكون أوضح ، وهي عادات يغلب عليها التعميم من مجتمع الأسرة الى مجتمع العمل ، وهي عملية تعميم تساعد على سرعة تكيفه السوي لأزدحام السيارة أو الترام ... وسلوك الأفراد المتنافر في كل منهما ، أكثر مما نلاحظه في سلوك المجموعة التجريبية .

ونحن هنا عندما تكلمنا عن درجة الأزدحام لم نهمل الجانب الآخر وهو درجة كثافة المسكن وقد سبق أن قلنا أن كثافة المسكن بالنسبة للضابطة أقل من كثافة المسكن بالنسبة للتجريبية .

وعلى ذلك ومن واقع النتائج وتفسير هذه النتائج نقول إن المجموعة التجريبية التي لم تسنح أمامها الفرصة للتفاعل الاجتماعي والاجتماعي وكذلك لم يكتسب أفرادها قدرا من المرونة في التكيف والتوافق مع البيئة نظرا للعوامل السابق الإشارة إليها نرجح أن هؤلاء تقريبا يتميزون بالمصيبة الرائدة وعدم القدرة على ضبط النفس والعدوان بصورة أو بأخرى .

#### د - الصحة الاقتصادية :

المرجح أن هناك علاقة وثيقة بين ما يتقاضاه العامل من أجر وبين حالته النفسية . وذلك أنه كلما زاد دخل العامل ترتب على ذلك رفع مستوى معيشته بسبب زيادة دخله ، الأمر الذي يحقق له الرضا والسعادة ، ومن هنا تبدؤ أهمية مشاركة العمال في أرباح المنشآت التي يشتغلون بها والمشاركة في الأرباح لا يعتبر نظاما تمليه العدالة ويبرره المنطق فحسب بل أنه فوق ذلك يعتبر وسيلة من وسائل رفع مستوى الصحة النفسية بين العمال ورفع الروح المعنوية التي يترب عليها وجود أقل قدر من الصراع بين الأفراد ، وقدرة

الجماعة على التكيف للظروف المتغيرة أثناء أدائهم العمل والشعور بالانتماء بين أفراد الجماعة - وقيام اتجاهات ايجابية نحو العمل والزملاء والرؤساء <sup>(١)</sup> .

وليس من الضروري أن يعني الاشراف في الاجور امتلاك العمال للمؤسسات بل قد تكون المكافآت واستعمال الجوائز من عوامل تنمية الاتجاه الإيجابي نحو المهنة .

هذه كلمة موجزة من الاجور والحالة الاقتصادية ومدى اثرها على الناحية الاجتماعية عامة والناحية النفسية خاصة ، من حياة العمال ، واثر ذلك في تعديل سلوك الافراد . فالحالة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية لا يمكن فصلها عن بعضها البعض فكل منهما يترتب على الآخر ، يؤثر فيه ، ويتأثر به .

وفي هذه الحالة الاقتصادية سنتناول جوانب عديدة منها :

- ١ - الاجر عند التعيين .
- ٢ - الاجر اليومي الحالي .
- ٣ - الاجر الشهري .
- ٤ - المكافأة الشهرية .
- ٥ - بنود الصرف المختلفة .
- ٦ - الميزان الاقتصادي .

وهذه الجوانب مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا . ولعرفة مدى تأثير ذلك او معرفة مدى تأثير الناحية الاقتصادية على الناحية النفسية نرجع الى نتائجنا وما توصلنا اليه في الفصل السابق .

١ - فنجد في الجدول الاول رقم ( ١٧ - ٢ ) وصلنا الى نتيجة وهي أن :

● العمال في المجموعة التجريبية تقاضوا أجورا يومية أكبر عند التعيين من المجموعة الضابطة .

● وأرجعنا هذه الظاهرة الى اقدنية المجموعة الضابطة وان الاجور كانت نسبيا اقل من معدلها في الوقت الحاضر ( راجع الجدول رقم ( ٤١ ) ) .

● ولكن نجد في الجدول رقم ( ١٧ - ب ) ان المجموعة الضابطة تأخذ أجورا يومية حالية أكثر من المجموعة التجريبية .

● معنى ذلك ان المجموعة الضابطة انصفت حاليا من حيث الاجر فاحسب بالتقدير الذي حدث في صالحهم واعطاهم حقوقهم ويمت الارباح في نفوسهم ولكن المجموعة التجريبية لم تحس بهذا

(١) الصحة النفسية - د. مصطفى لمي سنة ١٩٦٣ ص ٤٩٣ ، ٤٩٤ .

التغير لانها مجموعة من العمال معينة على هذا الاساس وأجورهم  
تسعرهم غالبا بالدونية والقصور وما يترتب على ذلك من القلق  
واضطراب العلاقة بين العامل والعمال في جميع جوانبه .

٢ - وفي الجدول رقم ( ١٨ - ٢ ، ب - ) نجد أن المجموعة الضابطة تحصل  
أفرادها على أجور شهرية تفوق المجموعة التجريبية ، وكذلك تحصل  
على مكافآت شهرية أكثر من المجموعة الأخرى نتيجة العمل وقتنا إضافيا  
أو تحسين إيرادات أكثر أو المواظبة على العمل لأحساسهم بالمسؤولية  
وأعالتهم عددا كبيرا من الأفراد والبناء وغير البناء ( راجع الجدول  
رقم ١٢٥ ) .

كل هذا يدفعهم للعمل والمواظبة حتى يقابل العامل هذه المسؤوليات .  
ولا ننسى هنا ما أشرنا اليه سابقا من قيمة الأجر والره في نفسية العامل  
ورفع روحه المعنوية ورفع مستوى معيشته الأمر الذي يحقق له بعض  
الرضا المهني والسعادة والرفاهية ، كما يحقق له الشعور بأنه مرغوب  
فيه وهذا يريد من أشباع حاجته للحب والأمن والاستقرار كما سبق أن  
قلنا ( انظر جداول الصحة النفسية والاسس الأولى للتكيف . السليم  
والتوافق السوي والاستقرار النفسي ) .

ولكن طالما كان هناك نقص في الأجر وعدم احساس أو تقدير للمسؤولية  
فلا يتحقق للفرد السعادة بما يؤثر بدوره في المجتمع ، وعلاقته به . وكل  
ذلك يجعل العامل يتخبط أو يقع في مشاكل لا حصر لها ، وقد يقوم  
بإسقاط مشاكله على غيره سواء من زملاء أو على من يتعامل معهم كمجال  
للتنفيس عن انفعالاته .

وقد يتحرف أو يعتدي أو تسوء معاملته فيشعر بالقلق والفشل وهنا  
يفقد اثراته النفسي ناهيك عن اثر ذلك في عدم الرضى عن المهنة وهو أمر  
ينفضح كثيرا من نتائج اختبار الرضى المهني جدول رقم ( ٢٩ ) .

٣ - وهناك ناحية هامة وضحت من دراسة بتود الصرف المختلفة لدى فئتي  
العينة . فوجد أن المجموعة الضابطة تنفق على الأكل ، وهو يمثل جانبا  
هاما ، بمبالغ أكثر مما تنفقه المجموعة الأخرى ، وكذلك بالنسبة للملبس  
والمصاريف الأخرى كالمدارس وغيرها .

أي أن هناك قوة شرائية متوفرة لدى الضابطة أكثر من القوة الشرائية  
المتوفرة لدى التجريبية وخصوصا في هذه النواحي .

فلو أمعنا النظر في السلوك الإنساني لوجدنا أنه يصدر عن حاجات  
مختلفة منها الحاجات الأولية وهي تمثل جانبا هاما من حياة الإنسان  
ولوجدنا أنه يصدر عن حاجات مثل الأكل والملبس والسكن وغيرها ...  
وإذا لم يعمل الإنسان على إشباع تلك الحاجات الفسيولوجية نتج عن



ذلك اختلال في توازنه الفسيولوجي وهي حالة من شأنها تعريض الفرد للهلاك واثرة فقلقه اذا احبطت .

ومعنى ذلك أن اختلال التوازن الفسيولوجي الذي يسببه الخلل نتيجة الحرمان منها ، يعتبر عاملا قد يلعب دورا في اضطراب توافق الفرد .

أي أن المجموعة التجريبية تقاسي من الحرمان من المأكّل بدرجة أكبر من الضابطة ونتائج ذلك الحرمان على سلوك الفرد :

● قد يكون عدم إشباع دافع معين مما يترتب عليه الإحباط لأن هناك عرقلة وإعاقة وقفت في طريق تحقيق حاجات الفرد خاصة الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة وتحقيق الأمن .

ولقد اعتبر بعض العلماء أن انعكاس وظائف من وظائف الذات تظهر بتأثير الإحباط . والعدوان يأتي وسيلة لتحقيق الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة ، ومن الملاحظ أن تلك الميول العدوانية لا تخرج إلى نطاق السلوك والأداء إلا بتدخل من البيئة أساسه العرقلة والإعاقة والإحباط<sup>(١)</sup> .

ولا شك أن المجموعة التجريبية تعاني من إحباط الحرمان الذي قد يكون سببا في ظهور استجابات الغضب والعداء التي تتمخض من سلوك عدواني يظهر في سوء العلاقة مع الجمهور .

٢ - وبالرغم من الضيق الاقتصادي الذي يعاني منه هؤلاء العمال «التجريبية» إلا أنهم يتعاطون ويتناولون المكيفات العادية منها والغير عادية . وعندما حاولنا أن نقارن بين المجموعتين وجدنا أن المجموعة التجريبية تتعاطى المكيفات بصورة واضحة جدا بفروق ذات دلالة واحصائية عالية جدا جدول ( ١٢ - ٢ ، ب ) وما السبب الذي يكمن وراء تعاطيها ؟

هل هي نتيجة أم سبب في اضطرابات معينة في حياة العمال ١٩٦٨

يمكن أن تعتبر تعاطيها سببا ونتيجة في نفس الوقت ... فمن دراستنا للنتائج والتفسير لها وجد أن العمال في المجموعة التجريبية يعانون ضعفا اقتصاديا واجتماعيا مختلفة أثرت بصورة أو أخرى على نفسياتهم ...

ونتيجة ضعف الثقافة والتقليد فانهم يتعاطون هذه المكيفات كوسيلة من وسائل النسيان أو لمساعدتهم على تحمل العمل وغير ذلك من الوسائل التبريرية التي نسميها من هؤلاء . فهي نوع من الهروب من ضغوط حياتهم الرتيبة المملة<sup>(٢)</sup> .

(١) الدوافع النفسية د. مصطفى فهمي سنة ١٩٥٥ ص ٧٥ .

(٢) دكتور احمد مروت راجع علم النفس الصناعي .

وهي في الواقع حيل هروبه من الواقع المّول الى لذة البعد عن هذا الواقع ، كما انها وسيلة لاطلاق قيد وكف العدوان وغيره من النزعات الاجتماعية .

هـ - وبدراسة الميزان الاقتصادي وهو الصورة الاخيرة للحالة الاقتصادية وجد ان المجموعة الضابطة اكثر من المجموعة التجريبية توازنا في الناحية الاقتصادية وذلك بدلالة احصائية عالية جدول رقم ( ١٣ - أ ، ب ، ج ) .

اي ان المجموعة التجريبية تعاني من اضطرابات في الحالة الاقتصادية ، كما تعاني من الآثار وما يترتب على ذلك من مديونية تهدف الى سد العجز في الميزان ، ويظهر ذلك واضحا في التجريبية اكثر منه بين افراد المجموعة الضابطة . كما انها كذلك تعيش مشكلات وتعقيدات وما يترتب عليها من اضطراب نفسي ارباط الانفعالية بين الزوجين او بين الابوين والابناء ... الى غير ذلك من مضاعفات الضغوط الاقتصادية وهذا يؤدي بدوره للاضطراب النفسي والقلق والخوف من المستقبل وفقدان الشعور بالامان ، وهي تكوينات نفسية تميز البعد الانفعالي غالبا لهذه الفئة من العمال ، وقد تسهم فيها هذه الضغوط وما يترتب عليها من تعقيدات .

#### و - أساليب الترويح :

والترويح هنا يشمل الترويح داخل المنزل أو خارجه بصورة او اخرى... وللترّويع أثر هام في عملية التكيف الاجتماعي وفي تنظيم الشخصية - فسن طريق صور الترويح المختلفة يستطيع الفرد أن يكتسب الكثير من الاستمتاع والرضى عن نفسه عن طريق التعلّم واكتساب الخبرات اللازمة لنمو السليم .

كما يستطيع الفرد عن طريق الترويح أن يتخلص من المشاعر العدوانية لدى الافراد بطريقة مشروعة يتقبلها المجتمع ، كما أنه يساعد على اعلاء الكثير من سلوكه ونزعاته غير المرغوب فيها كالتخلص من الانانية وحب الدات وعدم التعاون مع الغير وغير ذلك ... ناهيك عن أنه يستنفذ طاقة العدوان ويضعف نزعاته .

كما يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية وتحركات الجسم المختلفة وتمييز الفرد عن مشاعر الخوف وحب الاعتداء والامل والسرور كل ذلك يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية ويشعره بالراحة .

كذلك يترتب على ممارسة الوان النشاط المختلفة ايجاد الفرصة لمعرفة أشخاص جدد ، ومقابلة الحاجة للاتّماء والصدّاقة والشعور بالامن وغير ذلك من الحاجات الاساسية لنمو الانسان .

وهي التي تدربهم على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية والنزعات العدوانية والحرمان والكراهية وحب المقاتلة وحب السيطرة لديهم ...

كما أنه عن طريق الترويح يمكن اخراج هؤلاء الذين يعانون الخجل من انطوائهم وتشجيعهم وتدريبهم على تحمل بعض المسؤوليات وكسب مزيد من الثقة بالنفس ...

هذا وقد بينا في الفصل السابق أن المجموعة الضابطة تمارس الوأنا من النشاط بصورة أوسع وأشمل من الصورة التي تمارس بها المجموعة التجريبية ، وذلك واضح في الجدول رقم ( ٢٤ - ٦ ، ب ) ....

وبتطبيق الكلام السابق نجد أن المجموعة الضابطة تتعلم في هذه الفرصة عادات التكيف والتوافق الاجتماعي بفرض أكثر من المجموعة التجريبية التي تقل لديها هذه الفرصة ، فهي لا تمارس الترويح بصورة واسعة إذ ليس أمامها الفرصة الواسعة التي تسمح لها بالتنفيس عن نزعاتها العدوانية وكذلك ليس أمامها الفرصة للتخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية التي قد يحاول أن يتخلص منها أثناء احتكاكه مع الجمهور بصورة غير مقبولة للمجتمع كالعدوان بأي صورة لاجتماعية . وكذلك نجد أن أفراد المجموعة التجريبية لم تكتسب الخبرات والاستمتاع بالرضا عن طريق برامج الترويح ، وكذلك لم تخلق عندهم روح التعاون ولا إغلاء النزعات أو الميول غير المرغوب فيها كالانانية وحب السدات ...

لكذلك لم تسمع لهم الفرصة عن طريق الترويح بحيث يتدربوا على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية وكسب الثقة بالنفس وتعمل المسؤولية .

كل ذلك قد يجعلهم يعتدون على من يتعاملون معهم من الجمهور ويكونون اسهل تعرضا للاستشارة من غيرهم ، ولا يملكون أفضل الاستجابة يردبالعدوان على كل مشير خارجي بسيط يوقظ لديه النزعات العدوانية الكامنة ، ويتكرر من الفرد ذلك ويعاني من الاضطرابات النفسية التي تؤثر في شخصية الواحد منهم وفي سلوكه بالتالي .

وهذا هو محور بحثنا الذي يبحث في الاضطرابات النفسية المراجعية والرها في العلاقة بين هؤلاء العمال المشكلين « التجريبية » والجمهور .

## ثانيا : تفسير الظاهرة في ضوء نتائج القياس النفسي

### اولا - القلق « Anxiety » :

معناه :

القلق حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف (١) .

ومعنى ذلك أن القلق مظهر أو مظهر للمماريات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الاحباط والصراع والقلق وكثيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فاما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في النواحي التالية :  
الفرع والخوف والشعور بالعجز والاحساس بالذنب ومشاعر التهديد...  
الخ إلا أنه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة .  
يصل الكثير منها دون وهي الفرد بها . بمعنى أن الفرد يعاني المخاوف مثلا دون أن يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات .  
وللقلق مظاهر وأعراض متنوعة منها (٢) .

أ - أمراض جسمية فسيولوجية وهي برودة الأطراف وتصبب الفرق واضطرابات معدية وسرعة ضربات القلب وخفقانه واضطراب في النوم والصداغ ، وفقدان الشهية واضطراب في التنفس .

ب - اما الامراض النفسية فهي الخوف الشديد وتوقع الاذى والمصائب وعدم القدرة على تركيز الانتباه والاحساس الدائم بتوقع الهزيمة والعجز والاكتئاب وعدم الثقة أو الطمأنينة والرغبة في الهرب عند مواجهة أي موقف من المواقف الشديدة في الحياة .

ولقد تناول « فرويد » القلق في كتابه القلق ترجمة د. عثمان نجاشي بأنه حالة من الخوف الغامضة الشديد الذي يتملك الانسان ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والالم . والشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو دائما متشائما وهو يشكك في كل أمر يحيط به ويخشى أن يصيبه منه ضرر . فالقلق يترتب الفرص لكي يتعلق بأي فكرة أو بأي أمر من أمور الحياة اليومية . فإذا أتى الليل توقع الشخص المصاب بالقلق أن شيئا مؤلما أو مخيفا أو مؤذيا سيحل به أثناء الليل أو أثناء النوم ، وإذا أقبل الصبح توقع الشخص أن يومه سيكون عصيبا أو أن بعض الكوارث ستحل به . وهو يشعر بالخوف من أمور كثيرة فقد يخاف من الموت أو من المرض أو من الجنون وقد يخاف من

(١) الصفحة النفسية د. مصطفى فهمي ١٩٦٢ ص ١٦٥ .

(٢) الصفحة النفسية مرجع سابق .

المستقبل الرهيب وبخشي فقدان وظيفته أو أن تخسر تجارته أو أن يموت شخص عزيز عليه .

والشخص القلق يكون متهور الاضطراب مضطربا فالصوت الضعيف يرمعه والحركة البسيطة تشبه وهو يميل أحيانا الى تأويل مايدور حوله تأويلات مزعجة ...

والشخص القلق يفقد الثقة بنفسه ويبدو عاجزا عن البت في الامور وهو يفقد القدرة على تركيز الذهن ولذلك يصعب عليه أحيانا أن يفهم ما يدور حوله مهما كان واضحا ... وتصاحب حالات القلق أمراض بدنية كثيرة مثل برودة الأطراف وتصبب العرق واضطراب النفس واضطراب المعدة والأمعاء والدوار وحالات التصبب والإعياء وقلة النوم والوجاع اليومية البدنية المختلفة كالصداع وآلام الظهر والمفاصل . وكثرة حدوث هذه الأعراض الفسيولوجية في حالات القلق يأخذ المريض المصاب بالقلق يعتقد فيه أنه مصاب بأمراض بدنية مختلفة وهكذا ...

يأخذ قلقه يتعرض أيضا لصحته وبذلك تزداد مخاوفه (١) ، وهنا يحتضن القلق وتزيد الأمراض من توتره ، وتوجسه « Anticipation » وتوقع الشر .

ولقد تبين من دراسة الباحثين أن هذه الأعراض جميعا تتمثل بصورها المختلفة من أفراد المجموعة المشكلة بصورة أوضح منها عند العمال العاديين (٢) ولقد ناقش كثير من العلماء مصادر القلق ويمكن أن تلخصها في الآتي :

١ - أن القلق المرضي استجابة مكتسبة قد تنتج عن القلق الصادي تحت ظروف أو مواقف معينة ثم تعمم الاستجابة بعد ذلك . فمثلا في مواقف ليس فيها أخطار فقد يتعرض الفرد عند طفولته لمواقف يحدث فيها خوف وتهديد ولايصاحبها تكيف ناجح ... ، أو يفقد السند ويشعر بالمجزأ أمام هذا المحيط .

ويترب على ذلك مييزات انفعالية من أهمها عدم الارتياح والانفعال وما يصحبه من توتر وعدم استقرار هذا من وجهة نظر المدرسة السلوكية الجديدة .

٢ - أما « كارمن هورني » فقد تكلمت عن انعدام الدفء العاطفي في الأسرة والعاملة التي يتلقاها الطفل ، وشعوره بأنه يعيش في عالم مليء بالصداة والمدون مما ينمي لديه القلق الأساسي .

وكذلك البيئة وما تحويه من تعقيدات ومتناقضات وما تشتمل عليه

(١) القلق ترجمة د. عثمان نجالي ١٩٥٧ ص ٦٤٥ .

(٢) راجع تقارير التحاليل النفسية في نهاية البحث .

من انواع الحرمان والاحباط واثر ذلك واثر هذه الخبرات التي يمر بها الفرد طوال حياته كمصادر للقلق وعوامل توقف مشاعر القلق في النفس وتسبب اضطراب الشخصية وتقول هورني :

انه مهما تكن مظاهر القلق واشكاله فانها تتبع من مصدر واحد هو شعور الفرد بانه عاجز وضعيف لا يفهم نفسه ولا الآخرين ... في عالم غريب وانه يعيش وسط عالم عدائي مليء بالتناقض ويمكن أن نضيف هنا تعارض المثل والقيم التي هي السبب في قلق الطفل مع العوامل الثقافية السائدة في المجتمع مما يؤدي الى وقوع الفرد في صراع .

والقلق من المشاعر المؤلمة التي يصعب على الفرد تحملها لذا فهو يحاول التخلص منه بشتى الطرق والوسائل واصح هذه الطرق أن يلجأ الفرد الى حل مشكلته حلا ايجابيا فعلا ان كانت هي مصدر القلق عنده .

ان القلق هو لب كل المتاعب النفسية التي يعاني منها الانسان ويدفع به الى المواقف الحرجة والى أن يتصرف فيها بصورة تزعجه وتزعج غيره . فيدفعه هذا القلق الى عدم التركيز او المواظبة على العمل .

ومن طبيعة النفس البشرية انها تحاول السيطرة على هذا القلق والتخلص منه حتى تحفظ لنفسها التكيف والتوافق اللازم والذي لاغنى عنه من اجل السعادة والراحة ...

على ان هناك اساليب مختلفة للسيطرة على ناحية القلق التي تعانيها النفس . وهذه الاساليب ليست كلها اساليب سوية مألوفة صحيحة بل ان بعضها اساليب ملتوية غير صحيحة مثل الحيل اللاشعورية والمرض النفسي كمرض غابته خفض التوتر للتخلص من القلق .

### القلق والاضطراب :

وفي رسالة الدكتور محمد احمد غالي<sup>(١)</sup> تناول هذا الجانب وكيف ان القلق هو الاستجابة الانفعالية المتعلقة لمواقف ترتبط بالخطر أو توقع الشر أو الفشل أو الالم . وتجمع الكتابات النفسية على أن القلق هو الاستجابة الانفعالية التي تظهر في مواقف المجرى الذي قد يعانيه الفرد الطفل امام الحرمان والاحباط المديدة .

ومواقف الاحباط تثير في الافراد استجابات متعلمة تختلف باختلاف الاطار الثقافي الذي يعيشون فيه .

ومما مواقف الاحباط الا خبرات مليئة بالدلائل التي تثير القلق والخوف من عدم اشباع حاجة أو الوصول الى هدف ... فهي اذن تثير خليطا من الغضب والقلق ...

(١) رسالة الدكتوراه مرجع سابق ص ٤٦٠ .



مر بها طوال حياته ، قد يكون بينها وبين الاضطراب الانفعالي في البعد المراجعي علاقة وظيفية .

ولما كان بحثنا يدرس مدى تأثير الاضطرابات النفسية في طبيعة العلاقة بين العمال المشكلين والجمهور وكما سبق الحديث عن اختبار العينة في الباب الثالث فهم العمال المشكلين فعلا « التجريبية » تبين أنه بدراستهم ومقارنتهم بالمجموعة الضابطة وجد أنهم يمانون درجة أعلى من القلق والاضطراب النفسي وذلك مما يوجب ان يكون الباطن وتأكيدا لصحة ما افترضناه ...

### ثانيا - متغير الثبوت الانفعالي :

استعمل الباحثون نوعين من الاختبارات لقياس هذا المتغير :

#### ٢ - مقياس الاستقرار الانفعالي :

لقد استعملنا هذا المقياس لقياس متغير عدم الاستقرار الانفعالي وهو اختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من المخاوف المرضية .

وتظهر الميول العصيبة عند من يحصلون على درجات عالية في هذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد ، ونقص في الثقة بالنفس وتناقص وتعدد أشكال السلوك .... ويوصفون أيضا بأنهم قلقون حساسون عاطفيون فريديون ..

أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فانهم يوصفون بالانزان والثقة بالنفس .

#### ب - مقياس التخرج الانفعالي :

وهذا الاختبار قصد به الحصول على درجات المجموعة من العوامل المتفصلة<sup>(١)</sup> السمات التي يقيسها هي :

- ١ - الانطواء الاجتماعي أو الانفرادية .
- ٢ - التفكير الانطوائي أو السرحان .
- ٣ - الانهيار أو التعاسة أو التشاؤم .
- ٤ - الدورية الانفعالية .
- ٥ - الميل للانطلاق والتخفف من الابعاء أي عدم الإهتمام .

وقبل أن ندخل في تفسير النتائج نرى من المفيد أن نرد الصفات الجوهرية التي يمتاز بها الشخص السوي في التكوين المراجعي الذي يتأثر بالاستعداد النظري من جهة ، وبظروف الفرد وخبراته من جهة أخرى .

(1) Guilford, J. P. Ibid.



والباحثون يعملون هنا لإبراز أهم سمات الفرد السوي وذلك حتى يمكن توضيح مفهوم الشخص الذي يبدو سلوكه على النقيض من ذلك وأهم صفات السوي :

١ - الثبوت الانفعالي أي تكون انفعالات الفرد متوسطة لاهي ضعيفة وأهنة بحيث يجعله بليدا في حياته المراجعة ولا هي قوية جامعة بحيث تجعله شخصا غير ثابت وغير مستقر يتأثر من انفعاله الأسباب وقد يؤدي به الأمر الى العصاب أو المرض الوظيفي الناتج من انفعالية دقيقة عالية . كذلك يتميز السوي لذلك أيضا أنه أقل قابلية للإحباط والاستهواء من غيره لأنه موضوعي في انفعالاته .

وبدراسة المجموعة التجريبية والضابطة وجد أن التجريبية تعاني من عدم الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة وذلك مما قد يرجع أن المجموعة التجريبية يغلب في حياتها الاستجابات الجامعة وغير المستقرة . يستثار أفرادها لانفعاله الأسباب ويتميزوا بالعصبية الزائدة وسرعة الاستشارة ، هذا بالإضافة الى الاندفاعية وعدم التأمل ، وكلها سمات سلوكية تقيسها فقرات عديدة من المقاييس خاصة مقياس الدورية الانفعالية ، والاستقرار الانفعالي .

٢ - الواقعية في مجابهة مشكلات الحياة أي يكون الفرد موضوعيا في عملية تكيفه مع العالم الخارجي بحيث لا يكون ذاتيا يرى العالم الخارجي كما تصوره له ! فكأنه أو يحاول أن يعكس أفكاره على العالم الخارجي ، ولا يكون مثاليا بحتا ولا ذاتيا بحتا بحيث تبعده افراضه الخاصة عن رعاية افراض الآخرين في الحياة .

ومن النتائج التي توصلنا اليها نجد أن المجموعة التجريبية أقل موضوعية من المجموعة الضابطة في عملية التكيف مع العالم الخارجي كما أنهم كما يبدو من المقاييس كثيرا ما يستسلمون للخيال والرحان .

٣ - الثقة والاستقرار والتحرر من الاضطرابات الانفعالية الداخلية بمعنى أن الفرد تتوازن جميع انفعالاته بدرجة تجعله بعيدا من الصراع اللاشعوري، ذلك الصراع الذي لا يتركه ولا يشعر الا بأثاره في سلوكه الظاهر .

هذه ميزة الشخص السوي ولكن من نتائجها أيضا نجد أن المجموعة التجريبية غير متوازنة في انفعالاتها فالذواضع الاعتدالية تغلب على الذواضع الكامنة . كما أنها تتعرض للتأرجح والتذبذب الانفعالي نتيجة صراعاتها الداخلية ويظهر ذلك واضحا من نتائج مقياس الدورية الانفعالية .

٤ - ومن أهم ما تتميز به الشخصية السوية أيضا القدرة على اظهار الولاء والاستمرار والامانة والمناعة ضد مقربات العالم الخارجي واحترام الذات .

بمعنى ان الشخص السوي انفعاليا لا يكون متقلبا في افراضه بل لديه القدرة على الاستقرار في عمل معين لاطول مدة ممكنة حتى ينتهي منه على الوضع الذي يشتهيهِ والا يكون سهل الافراء بحيث تفريه بعض مفريات العالم الخارجي ليندفع فيها ويفقد احترامه لذاته .

هذه هي الصفات التي تكون على وجه العموم الانفعالية العامة وهي لاشك تتركز حول البعد المزاجي الانفعالي الذي يميز الانسان السوي . اما اولئك الذين ينحرفون عن الثبات الانفعالي فان انفعالاتهم اما ان تكون قوية جدا او تكون واهنة جدا وهؤلاء الآخرون يتميزون بانهم ضماف الحسابسية للمواقف الانفعالية ...

والشخص الذي تمتاز الانفعالية العامة عنده بشيء من الافراط .... هذا الشخص سهل الاستشارة - انفعالي متقلب ... ويلوح او انفعالية مثل هذا الشخص قد تنور الى الحد الذي لا يمكنه ان يتحكم فيها او يسيطر عليها ...

ومثل هذا الشخص الذي يتميز بالانفعالية القوية نجد انه يتقلب من حالة انفعالية الى اخرى أي ان حالته المزاجية غير مستقرة وغير ثابتة بل سريعة التقلب مثل هذا الشخص يعرف بالانسان غير الثابت غير المستقر ... ومثل هذا الشخص يهرب من المسؤولية . ويميل الى الوحدة ، ولا يقنع اطلاقا بأي درجة من درجات اشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالدفعة الى الاشباع الانفعالي في أي صورة من الصور ويصعب عليه كثيرا التكيف مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها .

لقد كان لابد للباحثين من التقديم لتفسير النتائج بهذا الإطار العام لفهوم السواء ، حتى يمكن إبراز مدى انحراف المجموعة التجريبية عن هذا السواء اذا قيست وقورنت بمجموعة متعادلة من غير العدوانييين .

ولو أضفنا الى ذلك أن غير الثابتين انفعاليا هم أكثر الناس عرضة للإصابة بالأمراض النفسية الوظيفية ، لا يمكن ان نتصور مقدار انحراف المجموعة التجريبية عن السواء ، خصوصا لو تبين لنا من دراسة جداول قياس الاضطراب الانفعالي أنها تختلف اختلافا واضحا من المجموعة الضابطة .

ولقد وجدنا من الجدول رقم (٢٥) والجدول رقم (٢٧) ان المجموعة التجريبية تعاني من عدم الاستقرار والتراجع الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة أي ان أفرادها يتميزون بانفعالية عامة غير ثابتة غالبا . ثم ان هؤلاء عادة يكونون ذوي خلق ضعيف - بمعنى أنه يتعلم عليهم تكوين عادات اخلاقية ثابتة ويتعلم عليهم ضبط انفسهم والتحكم فيها ، ويتعلم عليهم السلوك القبول في مجتمع متحضر معقد نظرا لان عدم ثبوت الفرد الانفعالي لا يساعده على تجميع انفعالاته حول موضوع معين ... بل يعمل

على تشيخيت طاقته الانفعالية وسرعة تنقلها وعدم بلورتها حول موقف معين -  
ناهيك بان عدم الثبوت الانفعالي يسبب في اغلب الاحيان نوعا من التضراب بين  
الانفعالات الامر الذي يساعد على تفكك الشخصية وعدم موازنها (١).

### ثالثا - الاضطراب النفسي العام :

سبق ان تكلمنا عن القلق وعدم الثبوت الانفعالي « الاستقرار الانفعالي -  
التأرجح الانفعالي » واثار هذه التغيرات على شخصية الفرد ، وكيف ان المجموعة  
التجريبية تعاني من القلق بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة ، وكذلك تعاني  
من عدم الثبات الانفعالي والتأرجح بدرجة اكبر ايضا ، وبينما ان الاختلال الذي  
يصيب شخصية الفرد نتيجة هذه التغيرات في مجموعها تسبب الاضطراب  
النفسى . ولقد اتم تصنيف فقرات الاختبارات السابقة ( الدكتور محمد  
احمد غالى استنادا الى الدراسة العملية التي قام بها جلفورد ) (٢).

وفي الفصل السابق ثبت من واقع الجداول « ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ،  
٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ » .

ان المجموعة التجريبية تعاني من :

- ١ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .
- ٢ - السرعان وعدم الانتباه .
- ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل .
- ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
- ٥ - الانهياط والاكتئاب وعدم المرح والسرور .
- ٦ - عدم النضج الانفعالي .
- ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .
- ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .
- ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
- ١٠ - الاعراض النفسية الجسمية .

وذلك بصورة واضحة وبدرجة اكبر من التي تعانيها المجموعة الضابطة  
وهذه الفروق بين المجموعتين ذات دلالة احصائية بدرجة تأكد (٠.٠١) .

ويرى الباحثون انه قد يكون من المفيد ان نستعرض التعريف الاجرائي  
للصفات والسمات السابقة ، وسوف نستعرض الصفات السابق تحديدها ،

(١) د. احمد عزت واجح : الامراض النفسية والعقلية : دار المعارف الطبعة الاولى ١٩٦٥ .

وايضا Cameron, N. : Ibid .

(2) Guilford, J. P. : Ibid. P. P. 407 - 418 .

ومدلولها السلوكي حتى يمكن أن نجدد الأطار السلوكي للجماعة التي يفلب على أفرادها أنهم يمتازون بها .

وسوف نستعرض الصفات العشرة السابق تحديدها عارضين المميزات السلوكية لكل صفة من هذه الصفات ويحاول الباحثون بعد ذلك أن يثبتوا كيف يمكن أن تكون كل واحدة من هذه السمات عاملاً يكمن وراء سوء العلاقات بين العمال المشكلين والجمهور <sup>(١)</sup> .

#### أولاً - الشعور بالنقص وعدم الثقة :

ويعني أن الفرد يميل إلى التقهقر والبعد من مواجهة السلبية والانسحاب منها وقد تبين من الدراسة التحليلية لفقرات جلفورد كما يجيب عنها الكبار والأطفال ومن تحليل درجات الاختبار أن الأعراض التي تميز الكبار ترتبط كثيراً بما يلاحظ على ما يمتاز به الأطفال ويمكن أن تتميز فيه السمات الآتية :

٢ - الاحساس بعدم الموازنة أو عدم القدرة على النجاح للوصول إلى ما يريد .

ب - الشعور أن الآخرين لا يحبونه .

ج - عدم الثقة بالنفس .

د - يرتبك عندما يعمل أو يقول شيئاً خطراً .

ويمتاز أصحاب هذه السمة أنهم متركون حول ذواتهم يشعرون بعدم الرضا عن حالتهم ويرغبون في أن يكونوا أفضل جسماً أو مركزاً .

يشعرون أنهم في حاجة للتحسين ويتمرضون للشعور بالذنب كما يستسلمون للبكاء أحياناً .

ونستطيع أن نقول أن هؤلاء الذين يعانون من عقدة النفس والتي تنتج عادة بسبب ظروف منزلية غير هينة . . تفقد الشخص ثقته في نفسه ويحاول التعبير عنها بأساليب يميل فيها إلى التمويه من النقص وعدم الثقة بمظهر معين وضع لدى عمال المجموعة التجريبية في المدوان على الجمهور أو منع البيئة الخارجية المحيطة بهم معتقدين في ذلك تأكيداً لذاتهم المفقودة في خضم الحياة العامة . ونحن نعرف أن الذات هي الجزء الشعوري من الشخصية الذي يتصل بالعالم الخارجي اتصالاً مباشراً ، وهي في حاجة لاستعادة التوازن المفقود في مفهومها بالمدوان . وقد حقق البحث ذلك فقد ثبت أن هذه السمة قد تكون بعداً مزاجياً يعتبر قوة دافعة للمدوان عند المجموعة التجريبية حيث يفوقون فيها الضابطة ( جدول رقم ٢٩ ) .

(1) Guilford, J. P. « Personality » Mc. Graw - Hill Book Company, Inc 1959, P. P. 410 - 420

## لثانيا - السرحان وعدم الانتباه :

هذا العامل امكن استخراجه من التحليل العاملي للدراسات « يونج » على انه اهم نواحي البعد الهام في الشخصية التي تمتاز بالانطواء ضد الانبساط ، والفرد فيها يفقد علاقته بالبيئة التي تحيط به ويكثر من السرحان بالرغم من انه يؤكد انه دائم الانتباه وأنه ليس اقل من غيره في تركيز الانتباه .

ولقد عرف الدكتور احمد زكي صالح « الانتباه » في كتابه الخدمة النفسية <sup>(١)</sup> بأنه عبارة عن نزوع لاشباع الشعور باكبر مدى ممكن من معرفة الموضوع الخارجي أو تطبيق الطاقة العقلية الكامنة على الموضوع الخارجي ومن هنا نرى ، ان الانتباه عملية وظيفية حيوية في حياة الفرد العقلية .

ومدة الانتباه الموجودة في المجال تنتج تركيزاً في الشعور اطول مدة ممكنة حتى تتغلب عليها احدى العوامل التي تضعفه أو تلاشيها كعامل التعب الذي ينشأ على اثر بذل مجهود عقلي عنيف ، أو نشوء اشياء اخرى في المجال الادراكي جذبت اليها الانتباه . وهناك الانتباه سريع التغير فعينما يوجد الملاحظ في موقف ادراكي تميل المدة التي يوجد فيها الموضوع الخارجي في صورة الشعور الى القصر بقدر الامكان . وإذا كان الشعور موزعاً على المجال الخارجي كلية كانت دقة ادراك كل جزء من المجال اقل بما لو ركز الانتباه على جزء معين من المجال .

والعامل كثير السرحان في العمل قد يسبب كثيراً من المشكلات بين العامل وجمهور الركاب الذين يتعامل معهم .

وإذا كان قد ثبت ان المجموعة التجريبية اكثر سرحاناً . فان الباحثين يرجحون ان ذلك عامل هام من عوامل فشلهم في التعامل مع الجمهور وادراك حاجاته وبالتالي العدوان عليه ، أو الاصطدام به والصراع الدائم معه .

## لثالثاً - الانطوائية ضد التنقل :

وهذه السمة تدل على الميل للاستجابة بالسرعة دون تفكير . ومن الواضح ان هذه السمة تعتبر بعداً منفصلاً . والشخص المندفع :

- أ - يتصرف تصرف اللحظة دون تدبير في الموقف .
- ب - غالباً ما يقول ما يندم عليه فيما بعد .
- ج - لا يضع خطة قبل ان يقوم بعمل ما .
- د - يعمل أي شيء دون اطمأن أو تفكير .

ومن دراسات الباحثين تبين ان عمال المجموعة التجريبية يعانون من هذا العامل بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة ( جدول رقم ٣١ ) فهم يستجيبون

(١) الخدمة النفسية في التجارة وإدارة الأعمال سنة ١٩٦٥ من ٢٩٢ الدكتور احمد زكي صالح.

للمثيرات الخارجية استجابة سريعة أذفاعية وغالباً ما تكون استجابة ملونة بالأسلوب العدواني المتعلم من البيئة التي يعيش فيها الشخص .. فعندما يحسك أو يتصارع الجمهور بالعامل المشكل ... يستجيب هذا العامل غالباً الاستجابة العدوانية المتعلمة ضد مجتمع الركاب . ولا يكون هناك مجال للتفكير والتعقل وتقييم وضبط الاستجابة وتدبر الموقف .

#### رابعا - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

ويعني الفرق بين الذاتية والموضوعية في الشخصية وترتبط أيضا هذه السمة بالانطواء والانبساط .. ويمتاز من يتصفون بهذه السمة بالصفات الآتية :

- أ - يجرح احساس الفرد منهم بسهولة .
  - ب - شدة الحساسية ويقصد بها الثورة والاضطراب لأي نقد .
  - ج - المشغولية والاهتمام بالخبرات التي تحقر الذات .
  - د - يعانون من افكار الاشارة .. أي يعتقدون أن الآخرين يقرأون أفكارهم ، أو يهيمون عليهم .
  - هـ - هم عرضة للمشاركة الوجدانية التي لاحد لها فهم يقضبون وينفعلون لكل الناس في العالم .
  - و - يضايقهم مشاعر الالم ولذلك يشعرون بأن لا فائدة لهم في الدنيا .
- وهؤلاء الذين يتصفون بهذه الصفة من الحساسية الزائدة والتي تدفعهم الى الانطواء والسلبية ... يعانون صعوبة جدا في عمليات توافقهم أو تكيفهم مع الأوضاع المختلفة وخاصة مع الجمهور الذي يحتكون به ... فيأخذون أية إشارة على أنها تحقير لأنفسهم .. وهذه السلبية وهذا الانطواء يدفعهم الى أن يسلكوا السلوك اللاسوي في عمليات التكيف الذاتية في التفكير . وهذا مادلت عليه دراسات المقارنة بين المجموعتين التجريبية والضابطة ... وهي أن أفراد المجموعة التجريبية يعانون من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ( جدول رقم ٢٢ ) .

#### خامسا - الانهياط ضد المرح والسرور :

- وتظهر صورة الشخصية التي تعاني من هذا في العادات الآتية :
- أ - الاكتئاب الانفعالي الشديد بمعنى أنهم غالباً ما يبدوون مكفهرين الوجه ، والدنيا في نظر الفرد سوداء والمستقبل لا يبدو متفائلاً .
  - ب - ومن الناحية الجسمية يشعرون بالانهماك الشديد ويقلب أن يشعروا بالتعب لغير ما سبب .

ج - أصحاب هذه السمة دائماً في مسؤولية وقلق وغالباً ما يتعرضون للارق بسبب مشغولياتهم أو ما يحتمل أن يصيبهم من سوء حظ .

د - قلما نجدهم مرحين متمتعين بروح عالية .

هـ - يتعرض الفرد هنا لفترات من الرقبة في الوحدة .

فهنا وبهذه الصورة تمثل سمة الانهباط في بعض النواحي الجسمية وأخرى نفسية .. وما نقصده هنا بالانهباط هو الانهباط المرضي ، وليس الحالات العادية من الاكتئاب . والاول هو الأهم والأكثر تأثيراً في السلوك ، وذلك لانه يغلب على حياة الفرد في كل المواقف .

ونحن نعرف أن الشخص تتوقف سعادته على مقدرته في اكتساب محبة الأشخاص الآخرين . فهو يحاول دائماً أن يبحث السرور فيمن حوله .. وهذه الرغبة هي التي تبرز الدوافع في حياة الإنسان بوجه عام (١) .

وهناك من العمال من يتصف بهذه الصفة ومنهم من يغلب عليهم صفة الانهباط والاكتئاب والانتواء . فنجدهم ميالين للوحدة غير راغبين في الاجتماع بالناس يحزنون لانفج الأسباب ويتقززون من أي منظر لا يناسبهم غير مهتمين بالنشاط المعنوي أو الفكري أو الجسماني ، يبدو الفرد وجلاً ، يخاف من تحمل المسؤولية أو من أمور عادية أو معنوية وهذا ما يعاني منه أفراد المجموعة التجريبية ( جدول رقم ٣٣ ) .

#### سادسة - عدم التفضج الانفعالي :

يستجيب الفرد في هذه الحالة استجابات انفعالية طفلية ، ويكون في صورة الفرد الذي يتوجه بانفعالاته للخارج بمعنى أنه لم يتعلم كيف يضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية .

ويبدو أن عدم التفضج الانفعالي له مميزاته الإضافية الأخرى ومن أهمها :

١ - يتعرض الفرد للانفعالات بصورة تفرقه بمعنى أنه يجد صعوبة في النوم ليلاً لأن خبرات النهار تظل تراوده فكره .

ب - يسهل استثارة انفعالياً يبدو في حالة من عدم التفضج الانفعالي بمعنى أنه سريع التهيج والغضب بشدة لدرجة أنه كثيراً ما يخسر الموقف .

ج - يتعرض كثيراً لأحلام اليقظة ويبدو عليه سلوك الأطفال الذين يتأخرون في النمو الانفعالي في أنهم كثيراً البكاء والنواح واللعب في الشعر والهرش ويرفضون التعارف مع الآخرين .

والشخص الغير ناضج انفعاليا .. يصل غضبه الى قمته بمنتهى السهولة ويتجه الشخص بكليته الى ارضاء ذاته والابت وجوده ... وذلك يتمثل في مقاومة اي امر ياتي اليه من العالم الخارجي « وهو جمهور الركاب في بحثنا هذا » فالعامل المشكل هنا وقد ثبت أنه يعاني من هذه السمة بدرجة أكبر يحتاج الى اثبات وجوده باملاء ارادته على بيئته الخارجية بالعدوان بأي صورة من صورته . فهو لم يتعلم غالبا كيف بضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية ، سهل الاستشارة لاي مثير خارجي ، سريع التهيج والغضب غالبا . كل هذه عوامل قد تبلور سلوك العامل المشكل في الاطار العدواني اللاسوي ( اراجع الجدول رقم ٣٤ ) .

### سلما - العصبية وعدم ضبط النفس :

ويمتاز اصحاب هذه السمة بانهم في حالة توتر دائما ، يفرعون لانفسه الاسباب ويمتازون عادة بالسمات الآتية :

- ٢ - تثيرهم المثيرات المشتقة بسهولة .
- ب - لا يستطيعون الاسترخاء بسهولة .
- ج - المثيرات الغير متوقعة أو منتظرة تثيرهم وترجعهم بسهولة .
- د - المواقف المثيرة تجعل فرائضهم ترتعد .
- هـ - كثيرا ما يعانون من الأرق .
- و - يمارسون عادات العصبية مثل مص القلم وقضم الاظافر ...
- ز - يسهل تصيبهم عرقا .
- ح - الاصوات الطويلة المستمرة تؤثر في اعصابهم .
- ط - هم باستمرار متعبون مجهدون يشعرون بتعب عقب الاستيقاظ من النوم مباشرة .
- ي - غير مستقرين فلا يمكنهم الجلوس دون حركة فترة طويلة .
- ك - يتعرض الفرد كثيرا للاسلاك .

من البحث وجد أن المجموعة التجريبية تعاني من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ونتيجة لهذه العصبية التي يلقب انها سمة هذه الفئة بشكل واضح ( الجدول رقم ٣٥ ) . والتي تمتاز بها هذه المجموعة نجدهم غالبا يفرعون لانفسه الاسباب ويمتازون بدرجة عالية من القلق وعدم ضبط النفس ، تراهم غالبا وجلي خائفين . استجاباتهم للمثيرات الغير متوقعة يرجع ان تكون استجابة ترجعهم بسهولة . والمواقف المثيرة في الاصوات الطويلة المستمرة تجعلهم متوترين مجهذين غير مستقرين .. وقد يدقمهم ذلك الى عدم ضبط انفعالهم



ويطلب الطابع العدواني على سلوكهم ، في مواقف الاستشارة والفضب .  
لنأينا - الدورية وعدم الاستقرار :

وفيها يتعرض الفرد لتأرجع في المزاج ولهذا فهذا العامل يسبب غالباً الاندفاع بمعنى أن الفرد حين ينتقل من دورية الانتشاء الى ناحية الانهياط فانه يميل الى الوصول الى أقصى درجات أي منها . ويمتاز اصحاب الدورية بأنهم :

آ - يتعرضون لحالة المزاج المتأرجحة بين الارتفاع والهبوط دون أي سبب ظاهر غالباً .

ب - ينتقل من السعادة الى الحزن بسهولة والعكس .

ج - غالباً ما يبدو عليه الاكتئاب .

د - كثيراً ما يشمر بالتماسة .

ومثل هذا الشخص الغير ثابت انفعاليا يهرب من تحمل المسؤولية أو من عمل تقع عليه فيه مسؤولية معينة ، وهو يميل الى الوحدة ولا يقنع اطلاقاً بأشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالشبق الى الاشباع الانفعالي في أي صورة من الصور ، ويصعب عليه كثيراً التكيف مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها ، نظراً لانه يتطلب غالباً منها أكثر مما يجب واخيراً نجد عند غير الثابتين انفعاليا ميلاً قوياً للأمراض العصابية الوظيفية الناتجة عن انفعالية دقيقة عالية .

ولدى المجموعة التجريبية نجد ان الدوافع الامتدائية تفوق الدوافع الكامنة وقد يكون عدم استقرارهم ودورية انفعالهم عاملاً هاماً من عوامل ميلهم للمدوان ، فهم في هذه السمة يمتازون بدرجة عالية من الدلالة من المجموعة الضابطة .

لنأينا - الاحساس الواكد بالنقص وعدم الاعتدال :

ونعني ان الفرد ليس لديه فكرة موضوعية من ذاته ، ولا يشعر بالارتياح في المواقف المختلفة خصوصاً تلك التي يشعر فيها بحساسية زائدة انفعالية من ملاحظة الآخرين له . . ويمتاز اصحاب هذا السلوك بأنهم :

آ - يريدون اذا دخلوا حجرة فيها اناس آخرون .

ب - يجد الفرد صعوبة في أن يتكلم امام الناس .

ج - يعاني من الخوف من الوقوف امام الآخرين .

د - يتردد الفرد في أن يتطوع في ابداء رأيه في العمل .

هـ - يضايقه الناس اذا كثروا يلاحظونه اثناء العمل .

و - يشعر بعدم الارتياح لانه يختلف عن الآخرين .

وهؤلاء العمال الذين يتصفون بهذا العامل ويعانون من عدم الثقة في النفس ويرتبكون في المواقف الحرجة ويرتبكون كذلك عندما يشعرون أن هناك من يراقبهم فلا يستطيعون أن يتحكموا في المهارات اليدوية والحركية اللازمة للعمل مما يوقهم عن أدائه .. وكذلك لا يستطيعون أن يتحكموا في انفعالاتهم مما يوقهم في العدوان ، وكثيرا ما يدركون اضطرابهم وقشلهم وتكون الوسيلة الطبيعية غالبا هي استعادة البتات الذات المهددة بطريقة غالبية معتادة هي العدوان على الجمهور .

وإذا كان قد ثبت من البحث الحالي أن المجموعة التجريبية تتصف بهذه النسبة بدرجة اكبر ، فإن الباحثين يرجحون أن يكون ذلك عاملا مهما في خلق مشكلات عدم تكيفهم مع الجمهور ، أو تكيفهم بأسلوب يغلب عليه العدوان . ( راجع الجدول رقم ١٧ ) .

هذه هي الصورة العامة لتنظيم الشخصية لدى المجموعة التجريبية وهي الصورة من التنظيم التي على أساسها يكون سلوكهم بصوره المختلفة وهذا ما قد يثبت صحة فروضنا التي فرضناها وهي أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية معينة .

وفي ضوء النتائج السابقة أيضا وفي ضوء هذا التصنيف يمكن أن نرجع سلوك الأفراد في المجموعة التجريبية إلى سمات معينة ، فدرجة الاكتئاب التي تعاني منها المجموعة التجريبية مثلا تجعل الفرد يعاني شعورا باليأس واحساسا بحزن عميق غامض . وهذا الاكتئاب من أهم العوامل التي قد تبعد الفرد عن ممارسة التفاعل الاجتماعي مع الغير وتجعله دائما يجر انفعالاته وثقل لديه القدرة على التركيز .

وكذلك يعاني عمال المجموعة من المصيبة والقلق .. والمصيبة هي مخرج من مخارج التوتر وهي مظهر من مظاهر المصاب والفرد المصبي لا يستطيع أن يتحكم في المهارات اليدوية والحركية اللازمة ... ونتيجة لهذه المصيبة لا يستطيع عمال المجموعة التجريبية أن يتحكموا وينضبطوا انفعالاتهم مما يوقهم في العدوان غالبا .

## ثالثا - الرضى المهني

الرضى المهني هو شعور العمال بالراحة لما يعملون ويتحدد هذا المتغير بناء على وضع المهنة الاجتماعي وعلاقات العمال ببعضهم وبرؤسائهم كما يتحدد أيضا على أساس ظروف وشروط العمل ، وفي ضوء الأوضاع العامة للمهنة .

ولقد تناول الدكتور مصطفى فهمي هذا الموضوع في كتابه الصحة النفسية فقال . . « أن الاختيار الغير موفق للمهنة له اثر كبير على الصحة النفسية للفرد فقد يختار الانسان عملا او مهنة لاثير حماسه او اهتمامه ولا تشبع رغبائه وميوله ولا تتفق مع قدراته واستعداداته . فيؤدي كل ذلك الى ضعف انتاجه من جهة والى شعوره بالضيق والاضطراب من جهة اخرى . وقد يحدث نتيجة لذلك ان يتعرض الفرد الى الإخاطر بأي صورة او يرتكب الأخطاء . وربما يقوم كذلك باسقاط مشكلاته على غيره من الزملاء في العمل أو الأفراد الأسرة كجمال للتنفيس عن انفعالاته . وقد ينحرف أو يعتدي أو تسوء معاملته . وقد ينتهي الأمر بتركه العمل أو فصله فيشعر بالفشل والقلق وهنا يفقد اثراته النفسي » .

أن عمل الانسان يجب أن يتمشى مع قدراته حتى يكون عاملا فعالا في توافقه الذي اذا لم يتحقق ، أصبح فيه تهديد لصحته النفسية كما ان سوء التكيف قد يحدث كذلك عندما يكون العمل اقل من المستوى الذي يستطيع أن يحققه الفرد ولا يمكنه أن يتوافق معه ، فيصبح واقعا تحت ضغط وتوتر دائم . ومن هنا تبدو أهمية التوجيه المهني والاختيار المهني من جهة والهندسة البشرية من جهة اخرى .

ونحن نعرف جيدا أن الاستقرار النفسي ومدى ما يتمتع به العامل من تكيف يؤديان الى زيادة الانتاج ورفع مستوى الخدمة وتحقيق الرضى والأشباع لهؤلاء الأفراد .

أن توفير الصحة النفسية للعمال لا يحقق الفوائد الاقتصادية للمنشآت فحسب ، وإنما يعود أيضا بفائدة كبيرة على تحسين العلاقات الانسانية وتكوين شخصيات صالحة متعاونة تثق بنفسها وتنعم بالسعادة والرضى وتكون على استعداد دائم للتفاهم والتفحيف في سبيل رفعة شأن المجتمع ورفع انتاجيته .

وفي كتاب علم النفس الصناعي للدكتور أحمد عزت راجح (١) تناول الوظيفة الاجتماعية للعمل بجانب الوظيفة الانتاجية .. فالعمل يرضي في الفرد دوافع وحاجات نفسية كثيرة فضلا عن ارضاء حاجاته المادية .. فالعمل يربط صاحبه بالمجتمع اذا كان يمنحه المركز الاجتماعي ويكسبه احترام الناس وتقديرهم ، وكذلك يضمن للفرد ولأولاده الامن والاستقرار .

فالهمة المواتية الراضية تتيح لصاحبها فرصا كثيرة للتعبير عن شخصيته وارضاء كثير من دوافعه ، فتعينه من التأزم النفسي الذي يحيق به اذا سدت السبل دون ارضاء دوافعه ... هذا كله ينطبق على أفراد المجموعة التجريبية التي دلت الدراسة على أنهم غير راضين عن مهنتهم بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة وكذلك فهم يمشون قلقين متوجسين ضجرين ، كما أنهم يشعرون بالنقص والحيرة وعدم الرضى عن النفس وغير ذلك من المشاعر البغيضة التي يعانيها كل ساخط على عمله من جراء سواء اختياره لمهنته ، هذا اذا لم يفزع الى المخدرات أو العدوان أو الانسحاب من المجتمع أو الاستسلام هربا مما يكابده من توتوات نفسية .

يضاف الى هذا أن الهمة الملائمة اثرا عميقا في تكامل الشخصية للفرد وإثرائها لأنها تعدد للمرء هدفا في الحياة يعمل على بلوغه راضيا مختارا كما أن الهمة المنافرة نفس الاثر في اهتزاز الشخصية واضطرابها (٢) .

وقد دلت احصاءات كثيرة على أن الامراض النفسية والامراض المهنية تزداد زيادة ملحوظة بين الافراد الذين يقومون بأعمال تملو كثيرا أو تنحط كثيرا عن مستوى ذكائهم وكذلك بين الافراد الذين يكرهون اعمالهم أو يضيقون بها .

... ولا ننسى أن سوء التوافق المهني عامل اساسي في كثرة تفيب العمال ومرضهم أو تمارضهم وفي زيادة حوادث العمل ، هذا الى أن سوء التوافق غالبا ما يكون متمردا مشاغبا يؤثر سخطه في الروح المعنوية لزملائه .

والواقع أن التوجيه المهني دوة انسانية وعبئة قومية وتنظيم اجتماعي اقتصادي ذو هدفين (٣) :

---

(١) د.١. عزت راجح علم النفس الصناعي . ص ٥٠ .

(2) Kornhaner, Arthur & Otto, M. Reid : Mental Health of the Industrial Worker, Ch5 (Job Satisfaction in relation to mental health) John wiley and Sons, Inc. New York, London, Sydney 1965 -

(٣) علم النفس الصناعي . د. أحمد عزت راجح مرجع سابق .

**هدف وثاني:** هو حماية المجتمع من كثير من الشرور التي تنجم من وضع الفرد في غير موضعه .

**هدف انشائي :** هو استغلال الطاقة البشرية في المجتمع الى اقصى حد مستطاع .

وفي ضوء الحديث السابق ونتائج دراسة ظاهرة عدم رضى عمال المجموعة التجريبية عن اعمالهم فان البيئة المادية والنفسية للعمال تنعكس في سلوكهم . وبالتالي تزداد الضغوط التي يعاني منها هؤلاء العمال . هذا بجانب الظروف القاسية والضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي يعاني منها عمال المجموعة التجريبية والتي تؤثر في انراثهم النفسي اى زيادة درجة عدم الصحة النفسية عندهم عن المجموعة الضابطة . وهذا مما يرجع صحة الفرض الذي افترضناه وهو ان العمال الذين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن ان تكون مسؤولة عن الاضطراب النفسي عند هؤلاء العمال وهذا الاضطراب يعني الشعور بعدم السعادة على العموم واحساسه بعدم الاهتمام وحالة من السلبية تجعل العامل المصاب بالاضطراب النفسي اقل اهتماما بنوع العلاقة بينه وبين الجمهور ، فهو في حالة لامبالاة على الاقل ، او يعيل الى العدوان ،

ولو راجعنا في الاختبار المستعمل من حيث مضمون فقراته لوجدنا ان كل الفقرات تدور حول المحاور التي قد تؤدي الى الرضى المهني . ولم يكن الباحثون يهتمون في نتائج الاختبار ، بدرجة قرب استجابات العمال من الواقعية بل كان الاهتمام مركزا حول انطباعاتهم عن المهنة كما تظهر مرتبطة بالمحاور المذكورة في الاختبار .

وقد لوحظ ان عدم الرضى المهني اكثر وضوحا في مجال المشكلين بالنسبة لعمال المجموعة الضابطة للأسباب السابقة .



## الفصل السادس

### خلاصة البحث

- ما أسفر البحث عنه من نتائج
- توصيات ومقترحات
- ما يمكن أن يوصى به مثل هذا البحث من بحوث أخرى





## خلاصة البحث

في نهاية هذا العرض السريع يرى الباحثون ضرورة تلخيص كل ما يمكن اتوصل اليه من نتائج تحت أبواب هي :

- أ - ما أسفر البحث عنه من نتائج .
- ب - توصيات ومقترحات .
- ج - ما يمكن أن يوصي به مثل هذا البحث من بحوث أخرى .

### أولا - ما أسفر البحث عنه من نتائج :

يمكن أن يدخل تحت هذا الموضوع العرض السريع للفروض التي سبق أن حددناها في الفصل الثاني من هذا البحث لنرى ما يمكن التحقق من صدقه منها :

#### أ - بالنسبة للفرض الأول :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة من اضطرابات نفسية عند هؤلاء العمال ، وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين من غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل . ولقد افترض الباحثون أن من أهم هذه الضغوط :

- أ - الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
- ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
- ج - الضغوط والمشكلات الثقافية والترويفية .
- د - الرضى المهني .

ولقد افترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في تواتر التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولا عن الاضطرابات النفسية وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنة .

ولقد تحقق هذا الفرض (١) :

---

(١) راجع نتائج البحث .

### ب - بالنسبة للفرض الثاني :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الأول تظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم يفوقون غير المشكلين في ذلك :

ويمكن أن يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض أخرى :

٢ - العمال المشكلون أكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .

ب - يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين .

ج - أن العمال المشكلين يتميزون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر .

وهي سمات أمكن تحديدها بالعوامل الآتية :

١ - الشعور بالنقص وعدم الثقة .

٢ - السرحان وعدم الانتباه .

٣ - الاندفاعية ضد التعقل .

٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

٥ - الانهياط ضد المرح والسرور .

٦ - عدم النضج الانفعالي .

٧ - العصبية ضد ضبط النفس .

٨ - الدورية وعدم الاستقرار .

٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .

١٠ - الأعراض النفسية والجسمية .

ولقد تحقق ذلك الفرض بدرجة عالية من الدلالة في الفرق بين المجموعتين في أغلب هذه العوامل .

### ج - بالنسبة للفرض الثالث :

افترض الباحثون أن هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخر بدرجة من عدم الرضى عن المهنة وأن مجموع العمال المشكلين يتفاوتون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقون فيها غير المشكلين .

ولقد تحقق ذلك الفرض .

ومن هنا نجد أن الفروض التي وضعناها قد تحققت جميعها غالباً وأصبحت صحيحة بعد التجريب واستخلاص النتائج - وهذا يجعلنا نستطيع أن نعمم هذه النتائج على بقية المشكلين الذين اخترنا من بينهم العينة بالطريقة

التساوية - ولذا فان علاج هذه المشكلات أننا نقصد بها كل المشكلين - وهذه هي أهم التوصيات والمقترحات لعلاج مشكلة البحث .

### ثانيا - توصيات ومقترحات

وهذه يمكن ان تنقسم الى نواح متعددة بعضها توصيات ومقترحات تقدمها للسادة المشرفين على الهيئة ويمكن ان تسمى :

#### ١ - المقترحات الادارية :

وبعضها يوجه الى المشرفين ايضا ولكنها ليست متعلقة بالعملية الادارية بالهيئة ولكنها متعلقة بالعملية النفسية والترفيهية والعلاجية والوقائية ويمكن ان تسمى ..

#### ٢ - مقترحات علاجية ووقائية :

ومجموعة ثالثة من المقترحات يمكن ان تسمى ..

٣ - مقترحات شخصية للعمال يمكن توجيه انظار العمال اليها .

ومجموعة رابعة وهي التوصيات التي يمكن ان نسميها ..

٤ - توصيات للاختيار والتوجيه المهني .

#### أولا - المجموعة الادارية من المقترحات :

قسمت هذه المجموعة وفي ضوء نتائج البحث التي توصلنا اليها من هذا البحث الى ان علاج مشكلة سوء كيف العمال يجب ان تقوم على تغيير بعض اساليب الادارة - حقيقة ان الاساليب قد تغيرت تغييرا جديريا في اتجاه الصالح العام للعمال - ولكننا نحس ان تؤكد القيمة العملية لمثل هذه الاساليب الادارية المقترحة حتى يزداد المشرفون على الهيئة ايمانا بها وبقيمتها العلمية التي تبرزها نتائج التجربة الحالية .

وأهم ما نقتضيه في هذا الصدد ما يأتي :

٢ - العناية برغبات العمال دون تدليل في حدود الصالح العام فذلك يزيل عنهم مشاعر الخوف ويشعرهم بالاستقرار النفسي ويزيد طمأنينة العامل على الاستقرار في عمله فتقل احتمالات القلق والانذفاعية والدورية الانفعالية ويتحقق ذلك باعطاء العمال فرصة اختيار اماكن العمل بقدر الامكان واختيار الوقت ودوريات العمل . كما يترك لهم الى حد كبير وفي حدود الصالح العام حرية اختيار الزميل الذي يعمل معه في السيارة او الترام .

ب - تحديد التعليمات ووضوحها الا كلما عقدت الهيئة اجتماعات دورية

للعمال وعرضت عليهم بتعليماتها واتجاهاتها المرغوبة كلما قلت الميول العدوانية ضد الهيئة المشرفة والتي تحول للجمهور واصبحت التعليمات جزءا من العامل يؤمن بها ولا يشعر بفرضها عليه . وحيدا لو كانت هذه تنبع من العمال انفسهم في اطار اشراكهم في حل مشكلات العمل بالهيئة .

ج - الوقاية من الحوادث والفصل والخصم او الغرامات . يقترح الباحثون في ضوء النتائج التي توصلوا اليها ان تهتم الهيئة بضرورة جعل علاج مشكلات اخطاء العمال بالتوجيه لا بالاضرار بقدر الامكان . كما يفضل ان تكون هناك وسائل محدودة العناية بالعامل اثناء مرضه ومساندته ان وقع حادث منه ، وذلك بتوكيل من يدافع عنه او يعني بأمره - وهنا تشبع حاجات نفسية ويشعر بالامان وتقل احتمالات الاضطرابات الانفعالية ويدخل تحت هذا ضرورة الاهتمام بتأمين العمال ضد الشيوخوخة والموت وتأكيد معاش مجزئ يتناسب مع مدة الخدمة .

د - ساعات العمل والاجور ويجب ان تتحدد ساعات العمل بطريقة لا ترهق العامل لان عمله دقيق وخطير ويجب ان يبدأه قرير العين مستقر النفس لم تلذ عوالم الملل في نفسه والا قلت قابليته لتحمل الاحباط واستعان بالعدوان لتخفيف شعوره بالاحباط وزاد احتمال مصيبتة وتآرجحه بين الغضب والرضا بصورة سريعة لاتيح الفرصة لمعالجة مشكلات الجمهور بهدوء وسكينة . والا يضطر العامل ان يعمل اكثر من طاقته سعيا وراء مزيد من الاجر .

هـ - ان الاستماع الى شكوى العامل وتسويتها منصفة واتاحة فرصة الترقية له ، ومعاملته معاملة انسانية باحترام رايه واخذ صوته واتاحة الفرص له للاستشارة والاقتراح وثقة رؤسائه به يزيد شعوره باهميته ويقلل من احتمال الحساسية الزائدة بالنفس والاحساس بالدونية والشعور بالعجز ويجعله يشعر بالقوة فلا يمارس غالبا بعد ذلك سلوك التعويض العدواني .

ويتحقق ذلك اكثر مما يتحقق بتأكيد الاتجاهات الاشتراكية التي تؤكد ضرورة اشراك العامل في ادارة المصانع والمؤسسات ، ولا شك ان هذا بالتالي يزيد احتمال رضا العامل من مهنته وهو عامل هام في الشعور بالسعادة والايجابية وتقليل احتمال الغضب المكثوم الذي يوجهه العامل بالنقل الى العملاء .

و - يجب ان يوضع نظام دقيق للترقية لاتيحة الفرصة المتكافئة التي اقترنها المؤتمرات الصناعية من الكفايات دون كبير اهتمام بالفروق في اللون او الجنس او السن وهو اتجاه يعتبر من صميم الحياة الديمقراطية السليمة .

## ثانياً - مقترحات في مجال الاجراءات الوقائية العلاجية :

ان عناية الهيئة المشرفة على هذا المرفق بالحياة النفسية الصحيحة للعمال تكفل مريداً من الانتاج ومزيداً من الخدمات . ولهذا يمكن ان نقترح في هذا المجال :

٦ - ان تعنى الهيئة برفع مستوى رفاهية العامل واسرته وثقافة كل من الطرفين - كما تعنى بتربية اطفاله بما يكفل له الاحساس بالامان على مجتمعه الصغير ، وهو الاسرة - كما ان ذلك يوفر له طاقة من تحمل احباطات العمل التي يلقاها في تعامله مع الجمهور .

ب - تلعب الخدمات الترويحية دوراً كبيراً في تحقيق الصحة النفسية للعمال - فيها يشغل وقت فراغه بل ويستثمره دون ان يلجأ الى الهيل المرشبة الهروبية التي يشعر بعدها بالالام . كتعاطي المخدرات او الادمان عليها او مجالسة ابناء السوء في القمار وغيره . ولهذا فمن الواجب ايجاد الاندية المناسبة لهم مراعين في ذلك محل سكنهم ، حتى يمكن ان تكون في متناول اكبر عدد منهم .

ج - ان تحقيق المساكن للعمال بأجور مناسبة يخفف من حدة المشكلات من اجل الحصول على المسكن اللائق ، خصوصاً وان في مجتمعنا العربي اتجاه الاهتمام بالناحية السكنية واصبح الاسكان مرفقاً هاماً تعنى به الدولة في اكثر من مجال .

د - هناك وسائل كثيرة لتكوين المواطنين الإيجابية نحو العمال ورفع روحهم المعنوية ومن هذه الوسائل الهامة والضرورية مشاركة العمال في قيادة المرفق بالاسلوب الديمقراطي وكذلك تشجيعهم مادياً ومعنوياً - ومن هذه الوسائل أيضاً التقدير المنصف للعامل ، واشتراك هؤلاء العمال في حل المشكلات المهنية المختلفة ووضع خطة العمل وتنظيم العلاقات الانسانية السليمة ويحقق ذلك نتائج عظيمة منها :

١ - خفض نسبة الصراع بين الافراد الى اقل درجة ممكنة سواء بين العمال وبعضهم أو بينهم وبين الجمهور .

٢ - زيادة مقننة الجماعة من العمال على التكيف للظروف والضغوط المختلفة أثناء العمل .

٣ - تكوين هذه المواطن الإيجابية ليس فقط بينهم وبين الهيئة ولكن بينهم وبين بعضهم وبين رؤسائهم .

وهذه مقومات عامل هام كشف عنه البحث ويسهم في مشكلة سوء العلاقة بين العمال والجمهور وتقصده به عامل مستوى الرضى المهني .

هـ - هناك أيضا خدمات نفسية ضرورية لعمال الهيئة . ويمكن أن تتلخص هذه الخدمات في الآتي :

١ - يجب أن يزداد الاهتمام بالجانب النفسي للعمال . وأن يوضع لذلك أسس من الإجراءات العلاجية والوقائية . وعلى الأخصائي النفسي الذي لابد من وجوده في الهيئة أن يعنى بإزالة عوامل القلق والتوتر بين العمال وعليه أن يعاونهم أيضا في تكوين عادات توافق سليمة .

٢ - يجب أن تشمل الإجراءات الوقائية والعلاجية على مساهمة الأخصائي النفسي في تحقيق علاقات إيجابية إنسانية بين العمال وبعضهم . وبينهم وبين رؤسائهم ، والتقليل من فرص الاحتكاك السلبي .

٣ - لابد من وجود عيادة نفسية تساهم في علاج مشكلات الاضطرابات النفسية والمزمنة .

٤ - يجب أن يشترك قسم التوجيه النفسي في عملية التوجيه والإرشاد المهني يعاونهم في ذلك قسم الخدمة الاجتماعية بما فيه طاقات بشرية وهم من الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم إعدادهم للعمل في عمليات التوجيه النفسي والمهني معا .

٥ - يجب أن يهتم كل من الأخصائي النفسي والاجتماعي باستبعاد العمال الذين قد يكشف العمل معهم من أنهم مصابون بالعلل التي تحول دون النجاح في بعض الأعمال خاصة الأعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور وتوزيعهم على العمل الذي يتناسب وقدراتهم واستعدادهم .

### ثالثا - مقترحات شخصية للعمال :

هنا يتقدم الباحثون في صدد النتائج التي أسفر عنها البحث إلى الزملاء العاملين بالهيئة بالمقترحات الآتية :

أ - يجب الاهتمام بما تقدمه الهيئة من توعية اجتماعية ونفسية ويجب كذلك المشاورة عليها .

ب - يجب العناية بتخفيف ضغوط الفرد الاقتصادية والاجتماعية والاهتمام بالتوفير دون التبذير والرضاء عن الأجر أيا كان وتدريب الأمور بحيث تقل فرص الاستدانة أو البيع أو الوقوع في مشكلات السلفيات وما إليها - لأن هذه كلها تخلق حالة من التوتر النفسي قد توقع الصاقل فيما لا يرضاه .

ج - أن من واجب العمال أن يقبلوا يرضى على ما تقدمه الهيئة من خدمات  
تربوية مختلفة تبعدهم عن حواطين الزلل ومصاحبة أقران السوء  
وممارسة أنواع النشاط الضرر مغرب فيه دينيا أو اجتماعيا . ولا شك  
أن ذلك كفيل بأناحة فرصة الراحة بعد العمل والهدوء بعد التوتر والملل،  
كما أنه كفيل بإعفاء العامل من آلام الصراعات النفسية وتوتر الشعور  
بالذنب .

د - لا يجب على العمال أن يفهموا أن معنى إسهامهم في الإدارة عن طريق  
المنظمات المختلفة بالهيئة هي فرصة رئاسة لهم ولكن هي علاج واشباع  
للحاجات وتحقيق لمزيد من الرضاء المهني ، وبالتالي تحقيق لمقومات  
الصحة النفسية التي قد تكون مسؤولة بدرجة أو أخرى عن الوقوع  
في حوادث الاصطدام مع الجمهور .

هـ - يجب أن يهتم العامل بالاستفادة من كل الامكانات التي تقدم له  
والتسهيلات التي تتيحها له الهيئة من مكافآت واجور اضافية وسلفيات  
وامانات بما يتناسب مع كفاءته ومع ظروفه الاجتماعية ، لتحقيق رفاهية  
الأسرة لا تخلق متاعب أخرى جديدة . كما يحدث في استغلال بعض العمال  
للتسيط في إيقاع أنفسهم في مشكلات المديونية التي تخلق بالتالي حالة من التوتر  
بدلا من الارتياح (١) .

#### رابعا - مقترحات خاصة بالتوجيه والاختيار المهني :

لاشك أن الهيئة على وعي تام بأهمية التوجيه والاختيار المهني على أنه  
ضرورة لتحقيق الصحة النفسية - وهذه العملية هي أكثر ما يحتاجه العامل  
في مثل هذه الهيئات ، لأن الأعداد للمهنة يحقق فرصا أكثر للنجاح . والنجاح  
يعني قلة من القلق وخفض التوتر - وبالتالي شعورا بالاستقرار والأمان ولا  
يقبل من ذلك أهمية حسن اختيار العامل للمهنة الملائمة حتى يتعرض للفشل  
لأسباب خارجة عن إرادته ، ولرجع لتكوينه وقدراته كما أشرنا الى ذلك في  
الفصل الأول من هذا البحث .

ولهذا فلا بد من وضع نظام للاختيار والتدريب والأعداد والتوزيع على  
العرف المختلفة في الهيئة .

#### ٢ - الاختيار :

يختار للعمل بهذه الهيئة سواء من الحاصلين أو السابقين العمال الذين

---

(1) Crow, Lester, D. & Crow, Alice : Mental Hygiene . McGraw  
Hill Book Company, INC. 1961 Ch. 19 . A chieving Occupational  
Adjustment .

تتوفر فيهم القدرات العقلية والحركة والمهارات الضرورية لكل مهنة - على أن يتم تحديد هذه كلها والدرجة الملائمة على أساس القياس العلمي السليم - باستعمال الاختبارات النفسية المختلفة المعروفة ويقوم بهذه المهمة الاختصاصيون النفسيون مع الاختصاصيين الاجتماعيين .

ولا بد من أن يتحقق في اختبار العامل خلوه من الاضطرابات النفسية .  
ولدينا من الأدوات ما يكفل لنا قياس هذه الناحية .

#### ب - التدريب :

تتم الهيئة حالياً بتدريب العمال إلا أننا نريد اهتمامها بجانب هام من هذا التدريب وهو تمويد العامل على الإيجابية والتوافق . وتوحيته بأهمية العلاقات الإنسانية الطيبة وأثرها في النجاح في مثل عمله . وتعويد عادات التحمل وضبط النفس والإيمان بمفهوم الديمقراطية السليمة وتغيير الاتجاه القديم إلى اتجاه حديث يقوم على أساس أن الهيئة ملك للأفراد الراكبين .

هذا إلى جانب ضرورة القيام بالتدريب المهني والتخصص الذي يتبع الاختيار الحر لأن التدريب يزيد من فرص النجاح ويقلل من احتمال الفشل ، كما يحقق درجة أعلى من الصحة النفسية وبالتالي استقراراً انفعالياً يقلل من احتمال الاحتكاك بالجمهور .

#### ج - الإعداد والتوزيع :

يقصد بالإعداد هنا أعداد العامل ذهنياً ونفسياً بعد تدريبه عملياً على استقبال المهنة الجديدة ، وزيادة إيمانه بأهميتها وبالتالي رضاه عنها ، ثم يتم التوزيع بعد ذلك على أساس من الخبرة والاختبار فلا يجوز تفضيل عامل على عامل معين دون أن يكون له رأي فيه وذلك في ضوء نتائج القياس المختلفة والتوجيه العلمي النفسي السليم (١) .

(١) راجع في ذلك :

- A - Gilmer, B. von Haller : Industrial Psychology . Mc . Graw Hill Book Company . 1961 .  
Ch. 6 Personnel Selection .  
Ch. 7 Training in Industry .

ب - دكتور محمد عثمان نجاني : علم النفس الصناعي . الجزء الأول الطبعة الثانية ١٩٦٤ .

- C - Hadilly, John, M. : Clinical & Counseling Psychology .  
Alfred Knopf . 1961  
Ch. 22 P.P. 596 - 598 & Ch 23 . P. 626 -



### ثالثا - ما يمكن أن يوصى به البحث من بحوث أخرى

- يمكن أن يطبق الأسلوب العلمي والأدوات التي استعملت في هذا البحث في تحقيق دراسات أخرى من أهمها :
- ٢ - اثر الاضطرابات النفسية في كثرة الوقوع في الحوادث بين عمال النقل العام بالقاهرة .
  - ب - اثر الاضطرابات النفسية في حوادث عمال الهندسة والصيانة او في وقوعهم في اصابات العمل .
  - ج - القيمة النفسية للتدريب والاختبار والرهبا في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية بين عمال هيئة النقل العام .
  - د - اثر الاتجاهات الديمقراطية الحديثة في اثرات العمال في الادارة او الاشراف في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية .
- هذه اثر الظروف الاجتماعية لعمال النقل العام في الصحة النفسية لهم .



## الملحقــــــــــــــــات

### أدوات البحث

- بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية
- مقياس اللقائ الصريح ، واستمارة التفرغ
- مقياس الاستقرار الانفعالي أو اختبار P. T. ، واستمارة التفرغ
- اختبار جلفورد G. C. T. واستمارة التفرغ
- استبيان الرضى المهني

## بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمجال هيئة النقل العام

أولا - بيانات عامة :

- ١ - اسم العميل : ٢ - صفة : ٣ - رتبة :
- ٤ - الوحدة التابع لها : ٥ - المهنة السابقة : ٦ - السن :
- ٧ - الموطن الأصلي : ٨ - تاريخ التحاقه بالهيئة :

ثانيا - ١ - الحالة الاجتماعية :

- متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( ) أعزب ( )  
 ٢ - عدد الزوجات في العشرة : ٣ - زوجات سابقات مطلقات  
 ٤ - عدد الأولاد : ٥ - عدد من يعملون من غير الأولاد

ثالثا - مستوى لادارة العميل وإبرته :

- ١ - الماصل :  
 أمي ( ) يقرأ ويكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثالثي ( ) عالي ( )  
 ٢ - ثقافة الزوجية :  
 أمية ( ) يقرأ ويكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثالثي ( ) عالي ( )  
 ٣ - ثقافة الأولاد :  
 عدد الأميين : عدد القارئين : عدد التعليم الابتدائي : الحاصلون على شهادات :

رابعا - السكن والعلي :

- ١ - نوع السكن ..... منزل ( ) شقة مستقلة ( ) حجرات في شقة ( )  
 حجرة واحدة ( )  
 ٢ - عدد الافراد الذين يشغلون السكن :  
 ٣ - متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من افراد  
 ٤ - الحالة الصحية للسكن :

- ٢ - مورد المياه (١) (٢)  
 ب - الاضاءة والتعوية (١) (٢)  
 ج - موصل للمجاري (١) لم (٢) لا

خامسا -

- ١ - الاجر اليومي عند التعيين : ٢ - الاجر اليومي الحالي :  
 ٣ - الدخل والمنصرف :  
 محسوبا بالشهر .

المعروفات	المبلغ		الانصرافات	المبلغ	
	ج	ط		ج	ط
السكن			الاجر الاساسي		
الساكن			مكافآت		
الليس			املاك خاصة		
مصاريف مدارس			دخل من الابناء		
مكفآت عادية			اخرى تذكر		
مكفآت اخرى					
توقيسه					
نفقات اخرى					
الجملة			الجملة		

٤ - الميزان الاقتصادي : متوازن ( ) مدخر ( ) حدير ( )

٥ - في حالة المدبر ... طرق استكمال المعجز :

السلطات ( ) بيع وبيعهم ( ) امالكت ( ) امالكتي غير وقت عمل الهيئة ( )

٦ - اسباب الاستدانة الاضطرارية :

ماتم ( ) الفراج ( ) مرض ( ) تعطل عن العمل ( ) بدء الدراسة ( )

اسباب اخرى ( ) تذكر .

سلسلة : الترويج :

٦ - داخل المنزل :

اخلاص وقراءة ( ) راديو ( ) طيفزيون ( ) تهايل وزيارات ( ) مجالسة

الاصدقاء ( ) اخرى ( )

ب - خارج المنزل :

سينما ( ) ملهى ( ) مقهى ( ) حدائق ( ) نادي رياضي او اجتماعي ( )

اخرى ( )

## مقياس التفق الصريح M. A. S.

اسم الماسل :

- الحاجات التي حترقها بعد كده حاجات بعفها يحصل لناس كتير ريك .
- المطلوب منك انك تشوف الحاجات دي تحصل لك ام لا . اذا كانت تحصل لك حط دائرة حول كلمة « صحيح » ، واذا كانت مبرها ماحصلت لك حط دائرة حول كلمة « خطأ » .
- ده مش امتحان . ولكن المطلوب انك تحاول تفهم نفسك كويس ، ولكتب وجواب على الحاجة التي تدل على حقيقة نفسك . حاول تحط الدائرة على كل التي جاي .

- ١ - نومي قلطان ومنقطع ..... صحيح . خطأ .
- ٢ - انا عندي شوية مغالوت « حاجات اخاف منها » اكثر من اصحابي ... صحيح . خطأ .
- ٣ - كان يمر علي ايام مايجلوس نوم ابدا بسبب الهم ..... صحيح . خطأ .
- ٤ - افكر انا مش مصيبي اكثر من الناس التانيين ..... صحيح . خطأ .
- ٥ - قليل قوي لما يحصل لي كابوس وانا نائم ..... صحيح . خطأ .
- ٦ - كتير قوي يحصل عندي تعب في المعدة ، يعني بطني « تمص » ملي ... صحيح . خطأ .
- ٧ - كتير الاحظ ان ايديه بترمش لما اجي اعمل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٨ - يحصل لي اسهال كتير ..... صحيح . خطأ .
- ٩ - مسالة الفلوس والشغل بيسببوا لي هم كتير ..... صحيح . خطأ .
- ١٠ - انا بيحصل لي كتير ان نفسي « ثق » عليه ..... صحيح . خطأ .
- ١١ - انا غالبا اخاف احسن يبان علي اتي مكسوف ..... صحيح . خطأ .
- ١٢ - دايم احمر اتي جوعان ..... صحيح . خطأ .
- ١٣ - انا واثق في نفسي لاخر درجة ..... صحيح . خطأ .
- ١٤ - انا ما اقبض بسرعة ..... صحيح . خطأ .
- ١٥ - لما اضطر اتي انتظر حاجة او احد ابقي مصي ومتنزلو ..... صحيح . خطأ .
- ١٦ - ساعات ابقي مش علي بعضي لدرجة الاتي نفسي مش لئدر انا ..... صحيح . خطأ .
- ١٧ - انا باستمرار هادي وما فيش اي حاجة تقضي ..... صحيح . خطأ .
- ١٨ - يمر علي ساعات ابقي قلطان بشكل لطيف لدرجة ما اقدرش اقدر مدة طويلة علي الكرسي ..... صحيح . خطأ .
- ١٩ - انا سعيد دايم في كل وقت ..... صحيح . خطأ .
- ٢٠ - مصب قوي علي اتي انتبه كويس مدة لواجب او عمل باعله ..... صحيح . خطأ .
- ٢١ - تقريبا تلا ايتي دايميا شاعر اتي قلطان على حاجة او شخص ..... صحيح . خطأ .
- ٢٢ - لما الاتي مشكلة او حركة او حاجة مصبة اهد عنها ..... صحيح . خطأ .
- ٢٣ - نفسي ابقي سعيد ري الناس التانيين ماهم باين عليهم السعادة ... صحيح . خطأ .
- ٢٤ - في الغالب الاتي نفسي عندي مشغولية على حاجة كده ..... صحيح . خطأ .
- ٢٥ - بعض الاحيان احس اتني واحد مالموش فائدة ..... صحيح . خطأ .
- ٢٦ - ساعات احس اتي قربت الفرع واطلق ، ومتنزلو وزهقان ..... صحيح . خطأ .

- ٢٧- أفرق كثير بسهولة حتى أيام البرد ..... صحيح . خطأ .
- ٢٨- العيشة بالنسبة لي دائما صعب ومضايقة ..... صحيح . خطأ .
- ٢٩- أنا مشغول دائما ، وغايب يمكن يحصل لي حاجة وحشة أو سوء حظ ..... صحيح . خطأ .
- ٣٠- أنا في العادة أخجل من نفسي والتكسف ..... صحيح . خطأ .
- ٣١- ساعات كثير أحس أن قلبي يهلق ذق جامد وصعري طابق عليه ... صحيح . خطأ .
- ٣٢- أحيى بسهولة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٣- ساعات أخاف من حاجيات أو من ناس أعرف أنها مش ممكن تفرني ..... صحيح . خطأ .
- ٣٤- بلاقي دائما أنني حامل هم كل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٥- ساعات كثير بيحي لي صداع ..... صحيح . خطأ .
- ٣٦- ساعات أبقي مشغول بشكل مش معقول على حاجيات ماكانش لها أهمية  
في الحقيقة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٧- ما أقدرش أحط مقلي والتهيه لعاجلة واحدة بس ..... صحيح . خطأ .
- ٣٨- سهل قوي أنني أوتيك والتغيط لما أحمل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٩- ساعات أفكر أنني ماليش فائدة أبدا بالمره ..... صحيح . خطأ .
- ٤٠- أنا شخص قوي جينحا ..... صحيح . خطأ .
- ٤١- ساعات لما أوتيك أفرق ، ودي حاجة بتضايقني جدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٢- أنا ما أكشفش أبدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٣- أنا حساس أكثر من أغلب الناس للتأخير ..... صحيح . خطأ .
- ٤٤- أنا فعلا عمري ماوش أحمر من الكسوف ..... صحيح . خطأ .
- ٤٥- كنت أحمر أحيانا أن البلاوي والصعوبات بتتكون لدرجة أنني ما أقدرش  
أقلب عليها وأخلص منها ..... صحيح . خطأ .
- ٤٦- أنا لما اشتغل في أي حاجة اشتغل وأنا متضايق جدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٧- أيديه ورجليه في العادة دليالين كفاية ..... صحيح . خطأ .
- ٤٨- أنا غالبا أحلم بحاجيات الأحسن أنني ما أقولش عليها لحد ..... صحيح . خطأ .
- ٤٩- أنا ماأندلش نقمة في نفسي ..... صحيح . خطأ .
- ٥٠- قليل ما يحصل لي حالات أساءة تضايقني ..... صحيح . خطأ .

اولا - اختبار م.أ.س. M. A. S.

رقم الفترة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ج	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٤	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٥	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٦	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٧	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٨	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٠	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
١١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	

المجموع



(تابع) اختبار م. أ. س. ك. م. A. M.

رقم الفترة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ج	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٢٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٢٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٣٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٣١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٣٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٣٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٤١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٤٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٤٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٥٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
المجموع											
م. أ. س. ك. م.											
المجموع											
الكل											

## امتحان

### اسم المامل :

— خنضري عليك هنا شوية حاجات بمفها بيحصل لبعض الناس ، وبمفها ما بيحصلش وكلها حاجات مادية .

— المطلوب منك تشوف الحاجات دي بتحصل لك أو لا .

١ — اذا كانت بتحصل لك حظ دايرة حول كلمة « صحيح » .

٢ — اذا كانت ما بتحصلش لك حظ دايرة حول كلمة « خطأ » .

٣ — اذا كنت مش متأكد ان كانت بتحصل لك أو لا حظ دايرة حول « ؟ » .

بس اتأكد أولا اذا كانت بتحصل لك أو لا .

لكر كويس وحاول إنك تجاوب على كل الاسئلة علشان تعرف نفسك كويس .

— مافيش جواب صح وجواب غلط لأن ده مش امتحان . المفروض كله انا نساكمل على انك تعرف نفسك . والجواب الصبح هو ما يدل على حقيقة نفسك .

- ١ — معظم الايام اصبح الصبح وأنا مستريح ومفرش ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٢ — عصري ما يا حلم ابدا ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٣ — قليل لما ابقي موهوم أو أبقي قلقان على صحي ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٤ — كل ما حد يقولي حاجة اسألهما على طول ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٥ — كتر امدني وامشي في الناحية الثانية من الشارع علشان اكون لقيت واحد ومش مالوزه يشوفني ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٦ — اغلب الوقت احسن ان فيه حاجة واقفة في زوري ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٧ — دايما الاقوي قلقان على شخص أو شيء معين ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٨ — لما تحصل لي حاجة وحشة أو كويبة انا اتأثر بها قوي قوي ..... صحيح . خطأ . ؟
- ٩ — انا احرص احيانا اني شخص مالوش فايده ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٠ — مافيش جمعة تمدني إلا لما تمر على اولفت اكون فيها مترنن ومتهيج جدا ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١١ — كتر اعمل حاجات الاسف واتضايق اني عملتها بعد ما اعملها ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٢ — انا ما اخافش اخش في اوده ليها ناس كتر مجموعين ويتكلموا ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٣ — انا واحد حساس والتأثر بسرعة اكثر من الناس التانيين ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٤ — متفدي حادة لما أمشي في الشارع اهد المواقيد والحاجات اللي مش مهمة زي كده ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٥ — ساعات ابقي قلقان لدرجة ما أقدرش اتقد مدة طويلة على الكرسي ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٦ — التليفون وارتيك بسهولة ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٧ — أنا خايف احسن مقلي يكر ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٨ — لما اسافر أو اتمسح بعيد من بيتنا اتضايق وأبقي قلقان حناوز أرجع البيت ..... صحيح . خطأ . ؟
- ١٩ — العيشة بقت حاجة صعبة قوي بالنية لي ..... صحيح . خطأ . ؟

- ٢٠- علت الأيام أو الأسابيع أو شهور ماكتشيت فيها لقد أشرف حالي  
أو احتيت بنفسى لاني كنت مش على حريتي ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢١- اللي بامعيني آتني مش لقد أغضب على نفسي وانكم في مطالبها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٢- في معظم الليالي أروح أنام ماعنديش فكر ولا مشغولية تفاسقني ... صحيح . خطأ . ١
- ٢٣- أنا بعص آتني ضيف كده في معظم الوقت ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٤- علت على أيام كنت فيها أخاف من أشياء أو من ناس وأنا عارف أنهم  
مايقفدوش يفرولي أو يعملوا لي حاجة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٥- أنا ملندي أفكار غريبة وما ليش زبسا ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٦- في بعض ساعات يتيجي لي نوبة ضحك أو عياط ما ألدس أصيل  
نفسى فيها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٧- من الصعب علي جدا آتني أنكلم أمام زملائي في العمل أو في اجتماعم ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٨- حياتي فيها حاجات أحبها وتجذبني اليها وأهتم بها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٩- طرقت ماعدش أفهم الحاجة اللي أنا باقراها زي ماكنت زمان ... صحيح . خطأ . ١
- ٣٠- أشخاص والرق من الناس بسرعة ويسهولة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣١- كثير كنت أسهب الفشل وأعمال ضئيلة وأهرب منها لاني كنت انتكر آتني  
ما ألدس أصول ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٢- معظم الوقت أحس آتني علت ذنب كبير أو حاجة وحشة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٣- أغلب الوقت أشعر آتني مقبوض كده ومشاق ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٤- كثير تخطر على بالي حاجات أو كلمات قبيحة ، وساعات شتية في  
القباحة وما ألدس أخلص منها أو أبعدا عن عقلي ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٥- كل يوم تقريباً تجرولي حاجة تجلبني أخاف ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٦- أنا أفكر كل حاجة دايماً كويس وما ألتاس حاجة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٧- دايماً يبقى صعب علي آتني أركز صغي في شغلانة أو عمل أو مهمة ... صحيح . خطأ . ١
- ٣٨- كثير الإني نفسي لقلق على حاجة ومش عارف هي إيه ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٩- أحياناً أحس آتني متجهج للدرجة ما ألدس أنام ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٠- في العادة ألق كثير والفكر قبل ما أقوم بأي عمل حتى ولو كان  
بسيط وهمايف ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤١- صعب علي آتني ألقه وأركز ذهني أكثر من الناس ..... صحيح . خطأ . ٢
- ٤٢- بارتني كنت سعيد وميسوف ري الناس القاتنين ..... صحيح . خطأ . ٢
- ٤٣- ساعات قلني يفكر في حاجة بابهة بسيطة تفعل ففولتي هذه أيام ... صحيح . خطأ . ١
- ٤٤- ماأيش شك أنا ماعنديش ثقة في نفسي ..... صحيح . خطأ . ٢
- ٤٥- ساعات أكر في حاجات وحشة للدرجة ما ألدس أقول عليها لحد ... صحيح . خطأ . ١
- ٤٦- أفكر أنا مش أقل من الناس اللي حواليه في للدرجة والمفومية  
والشطسارة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٧- حتى وأنا مع الناس أشعر آتني وحيد معظم الوقت ..... صحيح . خطأ . ٢
- ٤٨- أحب اقرا وأسلم الحاجات اللي لازم أشتغل فيها ..... صحيح . خطأ . ١

ثانياً - اختبار ب.ت. P. T.

رقم الفترة	ا	ب	ج	د	هـ	و	ز	ح	ط	ي	ملاحظات
١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
١٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	

المجموع

(تابع) لثانيا - اختبار ب.ت. P. T.

رقم الطرفة	ا ش	ب ط	ج د	د ح	هـ و	و ع	ز س	ح ل	ط ج	ملاحظات
٢٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٢٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٣٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
٤٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
										المجموع
										مالية
										المجموع
										الكلي

## استفتاء جلفورد G. O. T.

اسم العميل :

تعليمات :

- حتمليك هنا شوية أسئلة تجاوب عليها بـ « نعم » أو « لا » أو « لا » .
- فكر في التي انت بتعمله كويس وحط الدائرة حول الكلمة التي تدل على سلوكك .
- يعني إذا كان السؤال مضبوط ينطبق عليك حط الدائرة حول « نعم » وإذا كان مايدلش على سلوكك حط الدائرة حول « لا » .
- اذا كنت مش متأكد حط الدائرة حول « لا » .
- مانيش حاجة صح وحاجة غلط . كل التي تقوله صح مادام يدل على نفسك .
- فكر كويس في السؤال وجلوب على قد ما تعرف نفسك .

- |    |   |     |   |
|----|---|-----|---|
| ١  | هل دائما تلايك فكرت بعد ما فاتت الفرصة ؟  | نعم | ١ |
| ٢  | هل يحصل لك كثير انك بقعد مبدية طويلة تتفعل انك حليم وكبير وشاطر وتقدر تغرب القوي واحد ؟ وده بسيطك ؟ | نعم | ١ |
| ٣  | هل انت بتتصرف حسب فكرتك بسرعة من غير ما تفكر كويس ؟   | نعم | ١ |
| ٤  | هل الناس تجرح احساساتك بسهولة ؟   | نعم | ١ |
| ٥  | هل انت كل ساعة في حال مرة لعلان ومرة مهموم ومرة مبسوط ؟   | نعم | ١ |
| ٦  | هل تضايقك انك اقل من غيرك في حاجات ؟  | نعم | ١ |
| ٧  | هل انت واحد بالك من نفسك بلدرجة تضايقتك ؟   | نعم | ١ |
| ٨  | هل انت دائما مرح ومبتسم وروحك عالية ؟   | نعم | ١ |
| ٩  | هل انت بتفكر كثير في الحلات الوحشة التي مرت بك زمان ؟   | نعم | ١ |
| ١٠ | هل كثير ترجح كذا يكون بعد بكلمتك ؟  | نعم | ١ |
| ١١ | هل تروح كثيرا علشما تحاول ان كتبه للكلام او للفعل ؟   | نعم | ١ |
| ١٢ | هل انت بتغير الحاجات التي انت تحبها وتقبل لها بسرعة ؟   | نعم | ١ |
| ١٣ | هل تغضب بسرعة جدا وتهدأ بسرعة جدا ؟   | نعم | ١ |
| ١٤ | هل انت تتأثر لما يكون امامك ناس حزينين او فرحانين ؟   | نعم | ١ |
| ١٥ | هل دائما انت خايف من الفشل وخيبة الامل ؟  | نعم | ١ |
| ١٦ | هل يحصل لك كثير انك تضايق لما تسمع انك وحيد ؟   | نعم | ١ |
| ١٧ | هل انت تحب تفكر في نفسك كثير ( شكك - ليسك ) ؟   | نعم | ١ |
| ١٨ | هل تترك بسهولة في المواقف المرحجة ؟   | نعم | ١ |
| ١٩ | هل انت دائما بتفكر الحمايات التي انت فشلك فيها بعد مدة من حصولها ؟                                  | نعم | ١ |

- ٢٠- هل تمنى إحيانا حاجات لا يمكن تحقيقها ؟ نعم ؟ لا
- ٢١- هل أنت ماعلى حاجة ألا لا تفكر فيها كويس جدا ؟ نعم ؟ لا
- ٢٢- عمرك ماحصل لك أنك كنت سعيد جدا وفجأة ومن غير سبب حسيت  
ذلك أنسى مشغول ؟ نعم ؟ لا
- ٢٣- هل تعتبر نفسك شخص مقهور مندفع ؟ نعم ؟ لا
- ٢٤- هل تحس غالبا وانت في وسط الناس ان كلهم يبيصوك ؟ نعم ؟ لا
- ٢٥- هل أنت بتعلم بأيه حتكون بعد خمس سنين ؟ نعم ؟ لا
- ٢٦- هل أنت دايمتا تعرف نتيجة كل حاجة من غير ما تفكر ؟ نعم ؟ لا
- ٢٧- هل أنت غالبا بتلخبط وترتبك ؟ نعم ؟ لا
- ٢٨- هل تحب تفكر في اللي حصل لك زمان ؟ نعم ؟ لا
- ٢٩- هل لما حد يقول لك أنت غلطان قول قوي ؟ نعم ؟ لا
- ٣٠- هل تعتبر نفسك دايمتا عصبي ومتزفر ؟ نعم ؟ لا
- ٣١- هل أنت ماعرفش تستمر في عمل أو واجب مدة طويلة ؟ نعم ؟ لا
- ٣٢- لما تفضل في حاجة هل تبقى متضايق ومتالم ؟ نعم ؟ لا
- ٣٣- هل تعرض كثير لآلئ تكون حزين وكثير ؟ نعم ؟ لا
- ٣٤- هل أنت دائما تعرف قعد مع الناس كويس وتختلط بهم ؟ نعم ؟ لا
- ٣٥- هل أنت بتضيق وقت كثير تفكر في الحاجات الغلط اللي عملتها ؟ نعم ؟ لا
- ٣٦- هل لما يجي لقابل حد كبير أو عظيم القلب أنك تتردد ؟ نعم ؟ لا
- ٣٧- هل يحصل لك أنك تروح للرجلة أنك ماعرفش كنت قبل ما تروح  
بتعميل إيه ؟ نعم ؟ لا
- ٣٨- هل سمعت ما تماشى أبدا بسبب أنك مشغول على حاجة ؟ نعم ؟ لا
- ٣٩- هل أنت جميل لأنك بعيد عن الاختلاف بالناس قد ما تقدر ؟ نعم ؟ لا
- ٤٠- هل أنت غالبا « سرحان » . نعم ؟ لا
- ٤١- هل سمعت لآلئ النوم مش ممكن بالتليل ولو أنك تكون عريان ؟ نعم ؟ لا
- ٤٢- هل أنت مضايق لما حد ينظرك في العيب ؟ نعم ؟ لا
- ٤٣- هل بتلاقي صعب عليك أنك تنام لأن اللي حصل لك بالنهار  
فاضل بالك ؟ نعم ؟ لا
- ٤٤- هل أنت تفكر دايمتا ان العيشة مالبهاش حاجات كثير تتعامل  
الواحد يعيش ؟ نعم ؟ لا
- ٤٥- هل تحب تشتغل في شغلة تنتقل فيها كل يوم من حنة لحنة  
ومن شغلة لشغلة ؟ نعم ؟ لا
- ٤٦- هل أنت ماعرفش لو كان حد بيتك ويقلص عليك ؟ نعم ؟ لا
- ٤٧- هل سمعت بتعلم وانت صاحي ؟ نعم ؟ لا
- ٤٨- هل تحس في العادة أنك في حالة كويسة جدا ؟ نعم ؟ لا
- ٤٩- هل أنت دايمتا ميسوط ومواجهك معقول ؟ نعم ؟ لا
- ٥٠- هل سمعت لآلئك تنفر ساعة ميسوط وساعة زعلان من غير  
ما تعرف السبب ؟ نعم ؟ لا

- ٥١- هل غالباً تفكر كل اللي حصل لك طول النهار وقيل ما انتام ؟ نعم ؟ لا
- ٥٢- هل ساعات تبقى نشيط جداً ؟ وساعات تبقى مكسل وخامل ؟ نعم ؟ لا
- ٥٣- هل انت ساعات تحس أنك بالنسبة للدرجة ان الحياة تبقى ماستحقاق نعم ؟ لا  
في نظرك انت مبهما ؟
- ٥٤- هل ساعات تكون متخايق ؟ نعم ؟ لا
- ٥٥- هل ساعات تحب تبقى لوحده وما تقدرش تقعد مع حد ؟ نعم ؟ لا
- ٥٦- هل ساعات تحس أنك بالنسبة تمام من غير سبب ظاهر ؟ نعم ؟ لا
- ٥٧- هل ساعات مقلك بشغل بسرعة جداً وساعات ببطء جداً ؟ نعم ؟ لا
- ٥٨- هل غالباً تسمع بالمخاطبة والزهد وأنت صبيان من غير سبب مقول ؟
- ٥٩- هل عسرك ماحصل لك أنك شعرت كده أنك واحد تلقى مش هو انت بتتبع لزمان ؟ نعم ؟ لا
- ٦٠- هل تعتقد ان الناس دايم ما يبهمونك قصده ايه ؟ نعم ؟ لا
- ٦١- هل تستطيع أنك تتكلم لفرش حتى ولو كنت عندك متاعب ؟ نعم ؟ لا
- ٦٢- هل تشتغل كويس لما الناس تمشك وتفكر فيك ؟ نعم ؟ لا
- ٦٣- هل تسمع كثير أنك مقريف ولحقان ؟ نعم ؟ لا
- ٦٤- هل الناس بيانبوك وينتقدوك أكثر من اللي تستحقه ؟ نعم ؟ لا
- ٦٥- هل انت دايم خايف أحسن يحصل لك حاجة وحشة أو حظ سيء ؟ نعم ؟ لا
- ٦٦- هل حدث ان فيه أفكار وحشة مالهش فائدة كانت بتسببك كثير ؟ نعم ؟ لا
- ٦٧- هل يحصل لك أنك تحس أنك واحد مالموش فائدة ؟ نعم ؟ لا
- ٦٨- لما بتكون لحقان ، هل بتحب تعمل حاجة تبين أنك لحقان ؟ نعم ؟ لا
- ٦٩- هل تسمع غالباً ان الناس اللي في الشارع باصين لك تمام ؟ نعم ؟ لا



١٤٣١ - اختصار ( ث )

رقم الفترة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ف	ملاحظات
١	.....	ص.خ									
٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣	.....	ص.خ									
٤	.....	.....	.....	ص.خ							
٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٨	.....	.....	.....	ص.خ	.....						
٩	.....	.....	.....	ص.خ							
١٠	.....	ص.خ									
١١	.....	ص.خ									
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
١٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
١٤	.....	.....	.....	ص.خ							
١٥	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٦	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
١٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
١٩	.....	.....	.....	ص.خ		ص.خ					
٢٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....					
٢١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٢٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٢٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٢٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			

(تابع) المختبر (ث)

رقم الفترة	ش	پ	د	ح	ف	ع	ص	ص	ا	ل	ك	ملاحظات
٢٦	....	....	ص.خ									
٢٧	ص.خ	....										
٢٨	....	....	ص.خ									
٢٩	....	....	ص.خ									
٣٠	....	....	....			....	ص.خ					
٣١	....	ص.خ										
٣٢	....	....	....			ص.خ						
٣٣	....	....	....			....	ص.خ					
٣٤	....	....	....			....	....			ص.خ		
٣٥	....	....	ص.خ									
٣٦	ص.خ	....										
٣٧	....	ص.خ										
٣٨	....	....	....	ص.خ								
٣٩	....	....	....	ص.خ								
٤٠	....	ص.خ										
٤١	....	....	....	....		....	ص.خ					
٤٢	....	....	....	....		ص.خ						
٤٣	....	....	....	....		ص.خ						
٤٤	....	....	....	....		....	ص.خ					
٤٥	....	....	....	....		....	ص.خ					
٤٦	....	....	ص.خ									
٤٧	....	....	....	....		ص.خ						
٤٨	....	....	....	ص.خ								
٤٩	....	....	....	ص.خ								
٥٠	....	....	....	....		....			ص.خ			



## استفتاء عام

اسم الممثل :  
المنشأ :  
الرقم :  
الوحدة :  
ملاحظات عامة :

الرجاء من حضرات السادة اخواننا العمال مراعاة التعليمات الآتية قبل الإجابة :

- ١ - ده بحث لاهللة له بالهيئة ومحدث حيقوله غيرنا .
- ٢ - المهم معرفة رأيكم في العمل ملشان ده بحث على .
- ٣ - الباحث يثبت جدا في رأيك وصحة حكمك لأن البلد كلها بتهم برأي العامل .
- ٤ - الرجاء الإجابة بخاتمة الدقة دون امتيل لأي شيء آخر ، واختيار الفكرة التي تطلب على حياتك العملية بحرية تامة .
- ٥ - مانيش حاجة صح وحاجة غلط المهم اتنا نعرف رأيك بصراحة جدا في الموضوعات اللي هي هذا الاستفتاء .
- ٦ - الإجابة بآلك تعمل العلامة دي ( — ) على الإجابة اللي تعبر عن رأيك اللي هو موضع احترامنا وتقديرنا .

الى أي حد يمكن أن نقول عن نفسك :

- ١ - أحب انكلم عن شغلي قدام اصحابي وأهلي وأقربى بها :
- ٢ - دايمنا - أحيانا - لا يميني - لا اتحدث عنها - لأحب أبدا الحديث عنها .
- ٣ - الممثل في الهيئة دي :
- ٤ - مريح جدا - مريح شوية - أصعب - أقل المييش علول كده - مقص جدا .
- ٥ - نفسي اشغل في مهنة ثانية غير دي :
- ٦ - لا أبدا - لو أمكن - ما يميني - نفسي أقربا - نفسي جدا .
- ٧ - في الهيئات والمؤسسات التالية يعاملوا العمال :
- ٨ - أحسن جدا من هنا - أحسن من هنا - كله زي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا.
- ٩ - الأجور في المؤسسات التالية :
- ١٠ - أقل جدا من هيتنا - أقل من هيتنا - كلها واحد - أحسن من هنا - أحسن جدا من هنا.
- ١١ - شغلنا أهم للجمهورية العربية المتحدة من أي شغل ثانية :
- ١٢ - أهم جدا - أهم - كلها مهمة - أقل أهمية من الأشغال التالية - أقل جدا .
- ١٣ - اعتقد أن الهيئات التالية بتوعم بصحة المسأل :
- ١٤ - أكثر جدا من هنا - أكثر من هنا - زي بعضها - أقل من هنا - أقل جدا من هنا .
- ١٥ - في الهيئات والمؤسسات التالية يهتموا بالحاجات اللي تفتق المتأصب من العامل بمسد الشغل :

- أقل جدا من هنا - أقل من هنا - لي بعضها - أكثر من هنا - أكثر جدا من هنا .
- ٩ - نظام التوريدات وسجلات الشغل في الأماكن والأشغال التالية :
- أحسن كثير من هنا - أحسن من هنا - كله لي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا .
- ١٠ - اعتقد أن ظروف العمل في المؤسسات التالية ( الوقاية من الحوادث - الوقاية من الجمهور ) أحسن من هنا :
- دايمسا - أحيانا - كله لي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا .
- ١١ - العمال في الهيئات التالية متعاونين مع بعض ويحبوا بعض ويصفقوا على بعضهم :
- أقل بكثير من هنا - أقل من هنا - كلها واحد - أحسن من هنا - أحسن جدا من هنا .
- ١٢ - أفضل أني أسهر مع ناس من وحدة صلي :
- الفصل جدا - أفضل - مش مهم - لا الفصل - لا أفضل أبدا .
- ١٣ - العمال متدنا ببعضيوا على بعضي :
- دايمسا - أحيانا - ما افرقش - نادرا - أبدا .
- ١٤ - أفضل أني أروح عمال من الزملاء مش من الهيئة ولو كانوا زملائي قرييين مني :
- لا الفصل أبدا - لا الفصل - مش مهم - الفصل - الفصل جدا .
- ١٥ - لما يطلعوا العمال برحلة الفصل أروح حقة تالية :
- دايمسا - أحيانا - مش مهم - نادرا - أبدا ، أروح معاهم دايمسا .
- ١٦ - فيه تفاهم بيننا وبين الرؤساء في الهيئة :
- أبدا - نادرا - مافش الصال - أحيانا - دايمسا .
- ١٧ - فيه ناس متدنا بيساعدونا لما يكون متدنا مشكلة :
- دايمسا - أحيانا - حسب الظروف - نادرا - مافش مساعدة .
- ١٨ - الترقبات والملاوات في الهيئات والمؤسسات التالية :
- أكثر جدا من هنا - أكثر من هنا - كلها واحد - أقل من هنا - أقل جدا .
- ١٩ - أصغر برشاه الرؤساء مني :
- دايمسا - أحيانا - مادام شايف شغلي أنا ماني - غير راضين - أبدا معرهم مايرضوا .
- ٢٠ - الأعمال دايمسا بيساعدوا برأيهم في مجالات العمل ( الاتحاد - العمل - النقابات - ظروف العمل ) لهم رأي مهم - لهم رأي - سد خالة - مالهمش رأي - مالهمش رأي أبدا بالرة .



# الفهرس

الصفحة

الموضوع

٣	..... الاهـداء
٥	..... شكر وتقدير
٩	..... مقدمة في مشكلة البحث
١٩	..... أهمية البحث وهدفه
٢٢	..... الاسباب التي أدت الى اختيار المشكلة
٢٤	..... طبيعة المشكلة وأثرها
٢٨	..... حجم المشكلة
٣٣	..... تحديد المفاهيم وفروض البحث
٣٤	..... مفاهيم البحث :
	..... (التعريف الإجرائي للاضطراب النفسي
	..... التعريف الإجرائي للتوافق
٣٥	..... مفهوم القلق
٣٧	..... الاستقرار الانفعالي
٣٨	..... الفـروض
٤٠	..... فروض البحث
٤١	..... المـبـلمات
٤١	..... المنهج
٤٣	..... دراسة الحالة
٤٤	..... أسلوب التجريب في البحث
٤٦	..... التحقيق الاحصائي لدى صحة النتائج
٤٩	..... العينة والادوات المستعملة في الدراسة
٤٩	..... العينة والحصر الشامل
٥٠	..... طريقة اختيار العينة في البحث ( العينة العشوائية )
٥١	..... طريقة اختيار العينة الضابطة

٥٣	مدى التعاون بين المجموعتين
٥٣	٢ - من حيث المهنة
٥٤	ب - التخصص المهني السابق
٥٤	ج - الحالة الاجتماعية
٥٥	د - عدد الزوجات في العينة
٥٥	هـ - زوجات سابقات
٥٦	و - نوع السكن
٥٦	ز - الحالة الصحية للسكن - مورد المياه - الاضاءة
٥٦	بالكهرباء - الوصل بالمجاري
٥٨	الادوات المستعملة في البحث
٥٨	الاستمارة
٦٠	المقاييس النفسية
٦١	مقاييس القلق الصريح
٦٢	اختبار الاستقرار الانفعالي
٦٣	اختبار الدورية الانفعالية
٦٦	استبيان عدم الرضى المهني
٦٨	الاجراءات الاحصائية للتحقق من درجة صلاحية الاستبيان
٧٣	نصائح البحث
٧٣	السن ومدى الخدمة
٧٤	نتائج الدراسة المقارنة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية
٧٥	نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاقتصادية
٧٦	نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة
٧٧	نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي
٧٩	نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية
٨٨	نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح
٨٩	نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين
٨٩	من الممال
٩٤	نتائج الدراسة المقارنة للبعد الانفعالي في النواحي المختلفة
٩٩	نتائج الدراسة المقارنة لنتائج تطبيق اختبار عدم الرضى المهني
١٠٢	الخلاصة
١٠٧	تفسير النتائج
١٠٩	تفسير في ضوء المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية
١٠٩	عامل السن
١١٠	حدائفة المهمل بالعمل







## مرتبة توتيبا ايجاليسا

**أولاً : المراجع العربية :**

- دكتور أحمد زكي صالح : الخلة النفسفة فف الففارة وادارة الاعمال  
 مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٥  
 - دكتور أحمد مروت زاجف : علم النفس الصنامف  
 مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦١  
 - دكتور أحمد مروت زاجف : الامراض النفسية والعقلفة  
 مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦٤  
 - سبفمفند فروفد : الفلق : ترجمة د. محمد مثمان نجافف  
 الطبعة الفاففة ١٩٦٢  
 - د. سففد محمد ففرف : الافصاف فف البفوف النفسية والفرفوففة  
 والاففامففة  
 مطبعة دار الفافلف الطبعة الفاففة ١٩٦٢  
 - د. صفوفلف مفافرفوس : مشكلات الصفة النفسية فف الفول الفامفة  
 مكتبة النهضة المصرية. ١٩٧٠  
 - د. محمد مثمان نجافف : علم النفس الصنامف ففوف  
 دار النهضة المصرية ١٩٦٤  
 - د. محمد مثمان نجافف : علم النفس فف ففاننا الفوففة  
 دار النهضة المصرية الطبعة الفاففة ١٩٦٦  
 - د. محمد عماد الففف اسماعفف : المنفج العلمف وففسر السلوك  
 مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٢  
 - ١٧٧ -  
 ١٢ - ٢

- د. مصطفى فهمي : في الصحة النفسية  
دار الثقافة الطبعة الاولى ١٩٦٢
- د. مصطفى فهمي : الدوافع النفسية  
دار الثقافة ١٩٦١
- د. عبدالباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي  
١٩٦٤
- د. عبد المنعم الشافعي : الاحشاء الاجتماعي  
— المجلة الجنائية القومية : عدد ١ ، عدد ٢ سنة ١٩٥٨ مجلدا  
مكتبة النهضة المصرية ١٩٥٨

### لقيا - اراجع الاجنبية :

- Besswits, H. & : **Anxiety & Stress**. Mc. Graw Hill Book  
Persky, H., Sheldon, Company INC. 1955.  
G. K. & Grinker,  
R R.
- Bowiby, John : **Personality and Mental Illness**. An essay in  
Psychiatric diagnoses. New York Emerson  
Book, INC. 1942.
- Cameron, N. : **The Psychology of Behavior Disorders**. A  
biosocial interpretation. Houghton Mifflin  
Company. 1947.
- Charles, S. D. : **Anxiety and Behavior**. ( Edited ). Academic  
Press. New York and London. 1966.
- Dollard, J. Et. Al. : **Frustration and Aggression**. London. Kegan  
Paul Inc. 1954.
- Gliner, B. Von : **Industrial Psychology**. Mc. Graw Hill Book  
Haller Company INC. 1966.
- Guilford, J. P. : **Personality**. Mc. Graw Hill Book Company  
INC. 1959.
- Hadley, John, M. : **Clinical and Counseling Psychology**. Alfred  
Knopf. New York. 1961. Chs. 22 - 23.
- Harrell, Thomas, W. : **Industrial Psychology**. Revised. Holt  
Rinehart and Winston, New York 1965.

- Hurlock, E. : **Developmental Psychology.** Mc. Graw Hill Book Company INC. 1959.
- Kornhauser, Arthur, & Otto, M. Reid. : **Mental Health of the Industrial Worker .** John Wiley & Sons Inc. 1965.
- Maher, Brendan, A. : **Principles of Psychotherapy.** Mc. Graw Hill Book Company. 1966. Ch. 7.
- Mc. Kinney, F. : **The Psychology of Personal Adjustment.** ( Third Edition ). Chs. 8 - 9. John Wiley & Sons Inc. 1960.
- Milton, L. Blum, & James C. Naylor : **Industrial Psychology. Its theoretical and social foundations.** Harper & Row , New York and London, 1968.
- Shaffer, L. F. & Shoben, Jr. Edwards, J : **The Psychology of Adjustment.** Houghton & Muffin Company. 1956. Ch. 17





